

ALIANÇAS DE SUCESSO

por: Tânia Regina Silvestre *

O conceito de relacionamento com nossos clientes têm passado por profundas modificações, uma vez que o Cliente passou a ser mais importante que qualquer Produto ou Serviço que compõem o portfólio de qualquer empresa. Já é sabido que os clientes estão cada vez mais exigentes e cobrando um atendimento personalizado, ágil e eficiente. Para garantir toda a agilidade e eficiência desejada pelo nosso cliente sem incorrer em grandes impactos nos custos operacionais, as organizações estão firmando parcerias para atender todas as especialidades das atividades empresariais.

O objetivo da parceria é compor forças e complementar competências para oferecer um mix de produtos e serviços com alto valor agregado.

Entretanto, é primordial formatar e negociar amplamente a parceria: sua operacionalização, a remuneração, papéis e principalmente o compromisso com o resultado final do produto ou serviço que será ofertado.



Desta forma, quando vendemos algum produto ou serviço, estamos vendendo algo decorrente de uma série de parcerias. Se nessa cadeia algum elo não for suficientemente sólido, vai prejudicar o resultado final e, conseqüentemente, a imagem junto ao cliente.

Portanto, as empresas que não estruturarem seus negócios, com base em parcerias sólidas e lucrativas, não estão, ou não estarão, muito em breve, aptas a atender o cliente de hoje, pois para viabilizarmos projetos e negócios, é cada vez mais necessário formatar parcerias, sejam elas com funcionários, colegas de trabalho, empresários, empresas, profissionais diversos e clientes. E esta parceria deve ser lucrativa para todos os lados.

Isto, certamente, não é nenhuma novidade para você, caro leitor, mas ainda há muitas empresas e profissionais praticando: “... **vinde a mim tudo, ao vosso reino nada** ”. Mas essa é uma tendência que tende a desaparecer, juntamente com aqueles que a praticam. ■

* Tânia Regina Silvestre, é consultora da empresa Silvestre Consultoria, especializada em Gestão Estratégica de Pessoas pela Fundação Getúlio Vargas - FGV e graduada em Administração de Empresas pela Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP.