Ficção ou Realidade?

Estou escrevendo este artigo em por causa de uma dúvida que me aflige todos os dias...
Seja como professor de marketing que sou, como aluno(que também sou) ou como um simples leitor de livros e revistas ligadas ao tema de marketing e negócios, tenho visto e escutado muito sobre tratamento personalizado ao cliente, gerar valor para o cliente, qualidade no atendimento, etc... ou simples e manjadas frases como "O cliente está em primeiro lugar"..." Nossa missão é valorizar o cliente...".

Todas elas me parecem colocar o cliente no melhor dos mundos. Porém, no lado prático, me colocando como consumidor vejo uma realidade completamente diferente! E sinceramente acho que não sou o único.
Tenho certeza que só por estas poucas linhas iniciais você já deve estar concordando comigo.

Muito tem se evoluído é verdade desde a vigência do código do consumidor, conseguimos conquistas importantes, todavia, o que acho um absurdo é a forma de como conseguimos tais direitos. Me parece uma luta constante entre as duas partes: Empresas x Consumidores. Na teoria, todos nos vendem como parceiros, que para o bem de todos estaríamos do mesmo lado e que somando esforços conseguiríamos um melhor resultado da equação: eu quero um produto e serviço e estou disposto a pagar, e você empresa quer o meu dinheiro e quer que eu continue como seu cliente. Parece simples, mas não é. Tais conquistas só acontecem por aqui de forma brigada, sob pressão, salvo raras e belas exceções em que realmente se pratica o que se prega.

Na semana passada fui comprar um presente para uma amiga, ao pagar a mercadoria a vendedora me afirma com a maior convicção: "Não trocamos mercadoria em promoção".
-Como assim?, pedi uma explicação.
-"É procedimento da loja", retrucou a infeliz vendedora.
-Que tipo de explicação é essa?? fiquei indignado e contrargumentei:
-Vocês são obrigados a trocar qualquer mercadoria...pelo código de defesa do consumidor, é obrigatório, independente de promoção ou não!!
-"É, aí sim."

É disso que estou falando...se não fosse obrigatório a loja não trocaria!!! Como este exemplo temos vários todos os dias...e depois reclamam que o cliente não lhes é fiel! Fidelidade só existe quando das duas partes. E o pior é que não é possível que tais atitudes sejam tomadas por falta de conhecimento pois a teoria nos diz o tempo inteiro a não agir assim e tais informações me parecem disponíveis à todos.

Enquanto as empresas não atuarem proativamente no sentido de implantar práticas que espelhem a teoria, nós consumidores continuaremos a viver em dois mundos, um maravilhoso de ficção e o outro da triste realidade.

Caso você tenha algum exemplo. Seja de bom ou mau atendimento, mande para mim, será um prazer comentá-lo e divulgar quem são os mocinhos e os bandidos deste filme...!

Portal Marketing Place - acesso em 1/9/2004