



invertia » empreendedorismo » **empreendedorismo**

Conheça os 10 erros que o fornecedor não pode cometer

18 de janeiro de 2012 • 07h43



Cuidado com o estoque. Garanta que ele seja suficiente para suprir as necessidades do cliente. Prometa apenas o que pode entregar

Foto: Shutterstock/Especial para Terra

Mesmo com a máxima de que erros ajudam no aprendizado, o ideal é que o empreendedor consiga evitá-los. Especialmente no caso dos fornecedores, uma falha pode significar a perda de clientes. "Poucos são os que reclamam. O mais comum é que um cliente simplesmente mude de fornecedor e você só perceba que algo está errado quando o faturamento começa a cair", alerta André Patrício, auditor da Gescam, consultoria presente em diversas capitais que desenvolve e implanta sistemas de gestão da qualidade.

Para ajudar você a evitar alguns pecados capitais, o **Terra** ouviu as sugestões de Patrício e de Jeremias Mariano, diretor da JRM Consultoria, de São Paulo, empresa que atua na área de sistema de gestão, e fez uma lista com os 10 erros que não podem ser cometidos.

1 - Ter conhecimento técnico limitado sobre o produto

O fornecedor tem a obrigação de saber aquilo que o cliente precisa, ainda que este não diga. Isso vale principalmente para as especificações técnicas. Para tanto, é necessário conhecer muito bem o cliente, seu produto e ir além. Um exemplo: o vendedor de um fornecedor de pneus deve conhecer o modelo adequado para cada marca de carro, sem que necessariamente o cliente tenha dado a informação.

2 - Prometer o que não pode entregar

Na ânsia de vender mais, não é incomum certas áreas comerciais prometerem mais do que a produção, de fato, consegue dar conta. Também pela vontade de vender mais, pode acontecer de o fornecedor não deixar claro quais são as aplicações do seu produto (ou serviço) e o cliente só perceber no momento do uso que aquela não era a escolha ideal para o seu caso.

3 - Atrasar o prazo de entrega

É fundamental garantir ao cliente que ele receberá o que comprou na data marcada. E não apenas por uma questão legal - pois ele poderá reclamar no Procon, por exemplo. O fornecedor deve ter consciência de que oferece mais do que um produto/serviço: ele lida também com expectativas. Se não puder evitar atrasos eventuais, seja transparente com o cliente e explique o motivo do atraso.

4 - Não contar com funcionários atentos às reclamações dos clientes

O ideal é que um ou dois funcionários - e até mesmo o dono do negócio - estejam preparados para lidar com eventuais reclamações da clientela. Esses profissionais devem ter conhecimento técnico do produto/serviço até para avaliar se o questionamento do cliente realmente procede. A análise desse tipo de ocorrência permite elaborar relatórios de erros com o objetivo de gerar melhorias.

5 - Não ser realista

Todos os setores da sua empresa precisam ter clareza sobre o porte do empreendimento. Isso ajuda a planejar o crescimento do negócio, além de evitar que discursos conflitantes e promessas ilusórias para o cliente. Somente o empreendedor que sabe o que pode oferecer e quais as condições necessárias para isso - tanto em termos técnicos quanto de profissionais - conseguirá atingir todo o seu potencial de crescimento de maneira sustentável. Mesmo uma empresa com muitos clientes, o que pareceria bastar como indicador de sucesso, pode quebrar se o setor produtivo não atender à demanda.

6 - Burlar normas ou leis a pedido do cliente

Regras existem para ser seguidas. Ponto. Evite a tentação de lucro imediato ou de jeitinhos alternativos. Um fornecedor de bebidas que também vende no varejo, por exemplo, deve seguir à risca a lei que proíbe a venda de álcool a menores de 18 anos de idade. Em determinado momento, isso pode até representar a perda uma venda. Não lamente. As consequências legais - e morais - de driblar a lei nunca compensam.

7 - Não ter padrão na apresentação dos representantes

A imagem do fornecedor é passada por meio de seus representantes. Além de treinamento - eles precisam conhecer a fundo o negócio da empresa e as características do produto -, o uso de um simples uniforme pode garantir que o cliente reconheça imediatamente aquele fornecedor.

8 - Descuidar no pós-venda

Abandonar um cliente assim que ele realiza a compra não é um caminho recomendado. Mantenha sua rede de network ativa. Ligue e mande e-mails com frequência. Uma ideia é aproveitar os informes internos e boletins e encaminhá-los também para as empresas parceiras. O objetivo é manter o cliente próximo.

9 - Não ter a documentação necessária

É comum que, na hora da negociação de preços e produtos, o cliente e o fornecedor acabem fechando o negócio. Porém, muitas vezes a transação emperra quando os representantes da empresa começam a pedir a documentação legal do fornecedor - principalmente sobre a parte fiscal. Para evitar que isso aconteça, seja transparente com o cliente sobre o seu aparato legal e siga os padrões da legislação para o seu setor de atuação.

10 - Estar com as informações de estoque defasadas

Se o representante do fornecedor oferece um produto, ele precisa ter a certeza de que o estoque da empresa será suficiente para suprir a necessidade do potencial cliente. Por isso, redobre a atenção na hora de fazer negócio com grandes empresas.

*Cross Content
Especial para o Terra*

Terra

Leia esta notícia em:
Terra - Empreendedorismo

<http://inveria.terra.com.br/empreendedor/noticias/0,,OI5554042-EI19590,00-Conheca+os+erros+que+o+fornecedor+nao+pode+cometer.html>