

A importância da pesquisa para entender o cliente

Por Flávio Paim Rodrigues

Um dos jargões mais conhecidos no mundo dos negócios é o termo “o cliente tem sempre razão”, repetido inúmeras vezes por muitas pessoas e questionado por outras tantas. Em diversas empresas, a expressão é utilizada ao pé da letra, em seu sentido mais literal, onde a opinião do cliente individual é levada em consideração sem qualquer questionamento. Porém, em outras tantas organizações, as razões do cliente não são tão levadas com tanto apreço, havendo uma percepção diferente quanto às razões do cliente.

Para responder e entender o jargão do início do texto, é necessário pensar no cliente não como um indivíduo único, mas sim como o grande grupo de pessoas que formam sua clientela. Assim, pode-se reescrever a frase e entendê-la como: **“os clientes tem sempre razão”**.

Esse ponto de vista se justifica em função de que a opinião de um cliente individual pode não representar o comportamento e pensamento do grupo de clientes, e não raras as vezes, as atitudes individuais desse cliente podem ser contrárias ao que é praticado em seu negócio. Entretanto, o grupo de clientes que compra de sua empresa tem uma opinião clara e real sobre os seus serviços, produtos, atendimento, experiência de compra, dentre outros.

Por essa razão, as empresas devem entender que a opinião de seus clientes deve ser levada em consideração e que pode ser observada, medida e entendida, através de Pesquisas de Opinião e Satisfação bem construídas. Através desses instrumentos, o empreendedor terá em suas mãos a real opinião de seus clientes quanto à qualidade e satisfação, ao invés de ouvir a opinião singular e parcial de poucas pessoas, que muitas vezes podem não refletir completamente a realidade.

Ao buscar entender as razões, opiniões, desejos, comportamentos e atitudes dos seus consumidores, as organizações obtém a oportunidade de aprender com seus próprios erros e acertos, podendo melhorar a experiência de compra e o nível de contentamento de seus clientes, com consequente aumento de vendas e lucros.

Entender que a opinião dos clientes é de extrema importância para o sucesso de vendas e de negócios. Afinal, os clientes insatisfeitos costumam não reclamar ou mandar recados, simplesmente deixam de comprar de sua empresa e passam a consumir produtos e serviços de seus concorrentes. Certamente essa última razão já justifica o esforço por entender como está a opinião de seus clientes quanto ao seu negócio.