

Casos da vida real

# Cliente dispensou o técnico.

## O que terá acontecido?

por Iberê M. Campos



**T**odo profissional que trabalha por conta depende de seus clientes. Sabendo disto procura atender bem para sempre ter serviço, na esperança de que seus clientes o indiquem para outros. Só que às vezes acontece justamente o contrário, quer dizer, assim que o cliente se organiza acaba é mandando o técnico embora em busca de soluções mais baratas. Mas será que sai mesmo em conta, mandar embora um profissional que estava desempenhando seu papel, para ficar na mão de gente mais barata e menos qualificada? Será que o problema é realmente pagar menos ou pode ser que tenha mais alguma coisa envolvida?

Quando comecei a trabalhar como técnico de informática, no final dos anos 80, tive que enfrentar uma situação boa por um lado e difícil por outro. Boa porque existiam poucos técnicos, afinal, a informática tal como conhecemos hoje estava começando a aparecer. Tudo era novidade e existia um sentimento comum de que era preciso entrar na onda “do computador”. Pelo lado ruim, era difícil conseguir informações e a gente precisava gastar muito tempo procurando nos livros, fazendo testes, quebrando a cabeça para entender como as coisas funcionavam e como consertar quando aparecia algum defeito.

Isto causava aquela situação tão conhecida de muitos: você chega num cliente e resolve um problema em poucos minutos e quando manda a conta vem a frase clássica: — “Nossa, vai me cobrar tudo isto por essa meia horinha de serviço?”

Mal sabe este cliente o quanto a gente penou até entender aquele tipo de defeito. Quantos cursos foram necessários, o quanto tivemos que estudar para estarmos aptos a resolver o problema assim tão rápido. Afinal de contas, se fosse fácil, qualquer um teria chegado lá e feito... Pois é, são poucos os que valorizam o conhecimento, neste nosso país onde até mesmo um semi-analfabeto consegue fazer carreira política, enganar multidões e ficar milionário com isso.

Hoje, tantos anos depois, posso fazer um balanço e constatar que o saldo foi positivo. Os que valorizaram meu trabalho acabaram sendo mais importantes do que os demais. Percebo, na verdade, que minha carreira como técnico pro-

grediu graças ao apoio dos que me valorizaram, ao invés de ir para trás devido aos que me passaram para trás.

Sempre acreditei que teria sucesso procurando atender bem aos clientes. A esperança era que eles continuassem comigo e me indicassem para outros. Com alguns clientes realmente isto aconteceu, mas não com a maioria... É só sobre estes que queria comentar aqui.

Vou relembra alguns casos em que, não obstante os meus esforços, os clientes me puseram para fora na primeira ocasião que lhes apareceu. Contarei os casos e depois vou apresentar algumas possíveis conclusões do que podemos aprender com isso. Você verá que este tipo de coisas não acontece só com você... É claro que os nomes citados não são os corretos, eles foram todos mudados para não constar quem quer que seja.

### O cliente “cineasta”

Comecei a trabalhar com impressoras laser desde seu aparecimento, em meados dos anos 80. Como eu já tinha trabalhado numa indústria gráfica foi fácil perceber o alcance que aquele tipo de impressão teria e comecei a estudar como tirar proveito da situação que iria começar a surgir. A primeira impressora laser que chegou por aqui foi a Apple Laserwriter, feita especificamente para os MacIntosh. A única conexão aos PCs foi uma entrada serial, lenta e difícil de configurar. Com persistência, fui tentando até conseguir ligar a Laserwriter num PC, mas daí veio o segundo problema: elas funcionavam na então recente linguagem PostScript, e eram poucos os programas que conseguiam gerar arquivos de impressão neste formato. Uma de minhas primeiras criações foi um pequeno software que convertia arquivos dos programas em DOS (o sistema operacional dominante na ocasião), gerados para as impressoras matriciais, para serem impressos nas Apple Laserwriters. Logo em seguida já apareceram as primeiras impressoras laser da HP, que se comunicavam com os PCs na linguagem PCL, mas não tinham muita utilidade para a indústria gráfica e de engenharia, que eram as empresas que eu costumava atender na ocasião.