

Os Clientes, a expectativa de Qualidade e sua Empresa

Os Clientes têm mudado as suas expectativas quanto à Qualidade de produtos e serviços. A sociedade vive um momento de fartas informações que proporcionam que clientes e empresas mudem suas expectativas e entregas. Neste artigo, procuraremos entender um pouco mais sobre as mudanças desta relação e como podemos preparar nossos processos para atender a qualidade esperada pelos clientes.

Vivemos desde o princípio de 1994, com o princípio do Plano Real uma abertura da indústria, início de importações de automóveis, evolução da informática, evolução da telefonia e um crescente investimento estrangeiro em nosso país. Todas estas mudanças promoveram profundas alterações na sociedade e nas relações de consumo.

Observa-se que existem muitos produtos e serviços que demonstram estas mudanças, como por exemplo:



Existem muitos outros exemplos de produtos, que se tornaram serviços, produtos que foram extintos e produtos alternativos tomaram os seus lugares. É perceptível que as empresas necessitam adaptar seus produtos e processos a fim de atender às novas expectativas dos clientes.

A Norma ISO9001 cita em algumas cláusulas e requisitos as interações que as empresas precisam ter com seus clientes, como por exemplo:

- 5.2 Foco no cliente;
- 7.2.1 Determinar os requisitos relacionados ao produto;
- 7.2.3 Comunicar-se com o cliente;
- 7.2 Processos relacionados a Clientes;
- 8.2.1 Satisfação do Cliente.

É importante que as empresas e os profissionais de qualidade tenham claros estes requisitos e que tenham os processos estabelecidos para atender a norma e os clientes. Observa-se que a velocidade de mudança dos clientes e dos mercados impulsiona as empresas a aferirem a eficácia de seus processos voltados aos clientes e, conforme a necessidade, realizar os ajustes necessários.

Autor: Fabiano Faccini