

O CRAQUE

(Roberto Claro)
Dezembro 2011

Esta crônica tem um DESAFIO: descobrir onde estão os craques.

Eu explico.

Você sabe que há diversos gestores atuando em vários cargos importantes das áreas de relacionamento com clientes. Seja dentro das operações de Contact Center, seja nas empresas que oferecem atendimento presencial, seja nas empresas que estão envolvidas pelo *tsunami* das mídias sociais, seja dentro das ouvidorias, não importa. Atrás de cada uma destas operações de relacionamento com cliente há uma enorme necessidade em se ter um **gestor competente**.

Não estou dizendo que está tudo perdido e que não há nada para se aproveitar.

Há gestores que trabalham muito bem com planilhas e gráficos, que se comunicam excelentemente, que são objetivos e centrados, que são voltados a resultados, que trabalham bem em situações de conflitos e de pressão por metas, que são organizados e administram racionalmente o seu tempo, que aceitam facilmente os desafios. Tudo isso é importante.

Contudo, a dificuldade está em encontrar um gestor com estas habilidades e que, principalmente, tenha **maturidade** e **talento** para a competência essencial: **relacionamento**.

Call Center? Contact Center? Central de Relacionamento? Não importa o nome e nomenclatura. A área de atende os clientes necessita ter dois olhos: um para **geração de negócios** e **oportunidades** (melhorias); outro para **estreitar os relacionamentos** com os clientes.

Pois bem, se o gestor não tem a habilidade para se **relacionar** dentro da sua própria operação, se o indivíduo não consegue conversar e, principalmente, ouvir sua equipe, se a pessoa arruma uma nova confusão a cada dia com as outras áreas parceiras (financeira, marketing, rh, tecnologia...), pergunto: como ele irá liderar uma equipe que tem como um dos objetivos essenciais **estreitar o relacionamento** com os clientes?

Reforço o DESAFIO: o mercado precisa de gestores que sejam craques em relacionamento. Eu mesmo conheço algumas empresas, grandes, importantes, líderes em seu segmento que, **neste momento**, estão atrás do CRAQUE.

Mas você deve se perguntar: com tanta gente no mercado... não existem craques?

Eu respondo: temos grandes esperanças, ou seja, gestores que são APRENDIZES a craque e que, com mais maturidade, podem chegar lá. Mas de fato ainda são aprendizes, ou seja, em algumas situações, ainda confundem o truque no momento do espetáculo.

CRAQUE já pronto é aquele que atua como um **catalizador de mudanças**, que **influencia positivamente** sua **equipe**, que tem uma **visão sistêmica** da **operação** e da **qualidade**, que **executa**, pois o gestor também precisa saber executar em determinados momentos, que consegue **pensar estrategicamente**, que seja voltado a **resultados**, e que tenha a **visão** na perspectiva **do cliente**.

Este gestor CRAQUE está em falta.

Para finalizar, se você é um gestor com estes talentos e que seja capaz de liderar equipes para gerar negócios, oportunidade e, principalmente, que consiga estreitar os relacionamentos com a equipe e os clientes, eu sei de, NO MÍNIMO, duas ótimas oportunidades de trabalho.

Aceita o DESAFIO?

Aguardo seus comentários.

Abraços,

Roberto Claro

ReLLaciona Consultoria

<http://www.rellaciona.com.br>

E-mail: roberto.claro@rellaciona.com.br