

PESQUISA SOBRE O PROBLEMA OU A OPORTUNIDADE DO CLIENTE

Por Sérgio Mylius da Silva e Helio Enir Marodin

Aspectos técnicos do desafio

- Qual é o problema ou a oportunidade identificada pelo cliente?
- Quais são os departamentos / unidades do cliente envolvidos nesta situação?
- O que o cliente deseja, necessita neste momento?
 - Ter uma melhor percepção sobre o problema ou a oportunidade
 - (Diagnóstico de Necessidade)?
 - Ter um plano detalhado para implantar a solução (Plano de Trabalho)?
 - Começar a operar dentro de uma filosofia da solução oferecida (Executar o Plano)?
- O que o cliente deseja, necessita neste primeiro momento? (Hot Buttons do cliente)
- Como o problema foi diagnosticado?
- Porque o cliente acredita que a nosso serviço é a solução?
- Quais as razões para o cliente se preocupar com a necessidade ou com a oportunidade?
- Porque só agora isto está em pauta?
- Qual a abrangência da solução buscada? Todo cliente / uma unidade? Um departamento?
- Será executado um projeto piloto? Onde?
- Quais as evidências de que o problema está ocorrendo ou que a oportunidade existe?
- Que diferença fará se o problema for solucionado ou a oportunidade for viabilizada para o cliente?
- O que pode ocorrer se o problema não for solucionado?

Política contratual de serviços do cliente

- Qual é o seu interesse pessoal nesta solução do problema ou na viabilização dessa oportunidade?
- Quais são os interessados, envolvidos e afetados pelo projeto?
- Nomes / cargos/ deptos. - unidades.
- Poderia agendar um encontro com os demais interessados e envolvidos no assunto para que possamos compreender melhor o problema ou a oportunidade?
- O que você gostaria de ver modificado em termos do processo administrativo atual ou de projetar num futuro processo administrativo?
- Quase os resultados práticos desejados?
- Qual é o cenário desejado para daqui a um ano em termos de solução da necessidade ou de viabilidade da oportunidade?
- Daqui um ano, como você vai saber que os resultados desejados foram alcançados?
- Quanto se espera economizar ou quanto se espera ganhar?
- Que desempenho espera em termos de controle de prazos estimados e realizados?
- Quando você deseja que o projeto esteja concluído?
- Quantos funcionários e colaboradores estarão envolvidos diretamente neste projeto?

Política contratual de serviços do cliente

- Como será feita a seleção e a contratação da equipe de profissionais?
- Quais são as etapas do processo de contratação?
- Quem participará desta decisão?
- Nomes / cargos/ deptos. - unidades.
- Qual o papel de cada um dos envolvidos no processo? (financeiro, técnico, usuário, orientador).
- Quando espera tomar uma decisão?
- Quais são os critérios de seleção dos proponentes?
- Quando podemos iniciar o trabalho?
- Quais são os nossos concorrentes?
- Qual é a sua opinião sobre nossa equipe?
- Quais são as chances do cliente contratar a nossa empresa?
- Quais serão os próximos passos?
- Você está pensando em solicitar uma proposta de serviços?

Autor



Sérgio Mylius da Silva é administrador de empresas. Realizou estágios de aperfeiçoamento profissional em Gotemburgo na Suécia e em Boston nos Estados Unidos. É palestrante convidado de empresas, Instituições superiores de ensino e pesquisa, congressos e eventos técnicos internacionais. Coursou o Programa de Pós-Graduação em Administração da COPPEAD da UFRJ. Atua como pesquisador, instrutor e consultor nas seguintes especialidades: Planejamento e gerenciamento de projetos, Metodologia de elaboração de propostas técnicas de serviços profissionais para empresas e instituições governamentais, Gestão da inovação em empresas e instituições prestadoras de serviços: metodologia de desenvolvimento de novos serviços. Processo de desenvolvimento de novas oportunidades de negócio utilizando o conceito de gerenciamento de grandes contas para empresas e instituições prestadoras de serviços profissionais. Organização e sistematização de fluxo de trabalho para a definição de novos processos administrativos com vista à automatização das atividades operacionais.