**Lide com o cliente da forma como ele é, não da forma que você gostaria que ele fosse.**

**- O Gerente de produtos**

Um gerente de produtos deve ter em mente que o produto é feito para o cliente e não para sua empresa. No decorrer do projeto, o foco é tão intenso no desenvolvimento do produto que o controle e adaptação do produto às necessidades do cliente são, muitas vezes, renegados a um segundo plano.

O gerente ou diretor de produtos vem ganhando força nas empresas porque é ele quem vai responder as demandas de diversos stakeholders, equipe de vendas, marketing, TI, respondendo qual o RoadMap previsto e como monetizar o negócio, por exemplo. Geralmente, como estas diversas áreas não falam a mesma língua, o gerente de produto serve de interface para alinhar as expectativas entre elas, motivar a equipe e facilitar o trabalho de todos na medida em que identifica entre as sugestões e solicitações (que sempre são muitas e urgentes) quais são realmente as importantes para o cliente do produto.

Note que os processos desenvolvidos onde não há um gerente de produtos atuante, em geral, torna-se uma torre de babel, e, dentro da equipe, quem for o mais forte será atendido antes. Com isso, perde o cliente, e como falei anteriormente, o foco deve ser sempre o cliente, é para ele que o produto é desenvolvido. Talvez, a mais importante habilidade do gerente de produtos seja ouvir e traduzir os envolvidos no projeto para só então, decidir o que é melhor para o cliente e, finalmente, o que será realizado.

É indicado que o gerente de produtos tenha experiência em gestão de projetos, neste contexto ele saberá seguir as etapas sem perder a compreensão do modelo de negócio empregado no desenvolvimento do produto.

**As mídias sociais**

Sendo as ferramentas que permitem a formação de discussões entre pessoas e empresas na rede, as mídias sociais colocam o usuário em primeiro lugar e no centro das atenções. Suas ferramentas como tags, notas e comentários a produtos estão relacionadas às provocações e opiniões dos usuários. O gerente desse tipo de produto deve ser ainda mais ágil na tomada de decisões e na promoção de mudanças e melhorias a serem efetuadas. Novamente, voltamos ao personagem principal nessa cadeia de produção: o cliente. Através da aplicação de ferramentas e métricas, o gerente de produtos deve entender o que o cliente espera do seu produto e como seus usuários irão interagir com o produto. O gerente faz mudanças o tempo todo, mas todas com base nas estatísticas, métricas e feedbacks coletados de usuários reais do sistema, direcionando, adaptando e promovendo os produtos na direção das necessidades reais dos clientes.

O gerente de produtos será o profissional que estará mais comprometido com o cliente e mais focado para melhorar o atendimento a seus usuários, de tal maneira que, enquanto a equipe acaba se envolvendo cada vez mais com o desenvolvimento do produto, o gerente desenvolve um alto comprometimento com o projeto. É comum que gerentes de produtos usem seu tempo de ócio e criatividade para pensar em como promover melhores resultados em curto prazo ou em como gastar menos recursos.