**Trocando Idéias**

A importância da Assistência Técnica para tintas e o seu papel na conquista e preservação dos clientes nem sempre é considerada uma atividade que traz lucros para a empresa, pois dentro de um conceito errôneo esta atividade é um gasto obrigatório ou apenas uma exigência que os clientes fazem quando compram seus produtos.

Porém o mercado mudou e mudou muito, temos empresas surgindo a cada dia e outras que por intermédio das facilidades de importação podem estar presentes no mercado nacional. Assim em alguns momentos temos uma oferta grande, mais é claro que este fato apenas não quer dizer que todos competem de igual forma e este ponto seria outro tema a ser discutido.

O fato é que a empresa quer conquistar e permanecer vendendo para seu cliente e espera que vendendo para um cliente poderia resultar na possibilidade de vender para outros do mesmo segmento.

Conceitualmente teríamos a venda para um cliente e iríamos aos demais possíveis clientes deste mesmo segmento e seria somente pegar o pedido, porém não é a realidade que encontramos.

Existem fatores que podem influenciar esta venda e cada empresa tem as suas particularidades e elas podem ser alteradas dependendo de seu tamanho, origem, mercado de atuação e situação financeira. Abaixo coloco algumas das exigências e preocupações da área comercial e técnica no momento de tomar uma decisão sobre um novo fornecedor ou até mesmo na permanência do fornecedor atual:

* Competências essenciais
* Qualidade dos produtos e serviço
* Agilidade e flexibilidade
* Cumprimento dos prazos
* Preço
* Estabilidade financeira
* Especificações técnicas e normas administrativas
* Sustentabilidade

E no fechamento de vendas temos um funil que tem no final o produto da venda, mais existem necessidades anteriores e que devem ter uma grande atenção e empenho na sequencia e importância abaixo:

**Necessidade do Cliente 70%**

**Proposta apresentada 20%**

**Negociação 10%**

O que quero dizer então, é que somente teremos uma venda bem sucedida se atendermos as necessidades do cliente e elas podem ter fatores técnicos ou comerciais com pesos bem diferentes. Mais elas tem que ser balanceadas na proposta oferecida para que exista uma relação ganha ganha. Podemos perder uma venda se oferecermos um produto muito caro com características técnicas que não são exigidas pelo cliente e também não podemos oferecer estas características técnicas sem também receber por elas. Portanto devemos atender as necessidades do cliente de maneira que o produto possa atender as necessidades técnicas e comerciais.

**E qual a importância do Assistente Técnico neste processo de venda?**

Na prospecção comercial devemos ter alguns pontos bem esclarecidos e de suma importância, porém a identificação da necessidade do produto a ser proposto deve ter um cunho técnico para que seja possível atender a necessidade do cliente e que pode ser entre elas um produto com um custo menor e que atenda as características técnicas exigidas. Assim poderia ser oferecido um produto mais barato ou com um desempenho melhor em consumo e ou qualidade que possa ser um diferencial comercial e técnico.

Assim podemos colocar como primeiro papel do Assistente Técnico:

1. Identificar o produto a ser ofertado que atenda a área comercial e técnica, principalmente que atenda ao processo e particularidades do cliente.

Outro ponto que se espera, é que o Assistente Técnico seja uma interface da empresa dentro do processo do cliente, identificando as variações que são naturais dentre os processos de fabricação e o de utilização do produto e alertando para que o próximo lote seja corrigido e ou corrigindo se necessário o produto na linha do cliente e ou ajustando o processo do cliente de maneira que sejam mantidas as características do produto final do cliente.

1. Interface entre fabrica de tintas e o cliente

E sabendo que existem variações nos processos de fabricação e na utilização dos produtos espera-se que o Assistente Técnico possa identificar estas variações de maneira que sejam tomadas ações de segregação de lotes de tintas e o ou a interrupção do processo do cliente de maneira a efetuar uma ação corretiva sanando o problema. E nestas situações de que o produto final apresenta problemas de qualidade, sempre nos deparamos com um grande dilema “DE QUEM É O PROBLEMA” e a pericia técnica do Assistente Técnico será exigida por ambos os lados.

1. Identificação de causa raiz de um problema na linha do cliente.

E quando nos referimos que a pericia técnica do Assistente Técnico será exigida por ambos os lados tratamos de colocar a grande importância desta atividade no papel de manutenção e preservação da venda e que reforça cada um dos três papéis do Assistente Técnico que já falamos. Ser um destaque de confiança e credibilidade é o que ambos os lados esperam de um Assistente Técnico, pois em seu relatório deve estar representada de forma imparcial uma avaliação técnica que possibilite a solução do problema quer seja o causador o produto aplicado ou o processo que utilizou o mesmo. E todas as vezes que a imparcialidade seja desprezada o Assistente Técnico perde a confiança e credibilidade resultando em um ambiente ruim em ambos os lados quando ele tentar defender apenas um lado mesmo sabendo que a causa raiz não é a real.

Com isto quero dizer que se ele tiver a pericia técnica que ambas as partes esperam, os resultados finais seriam positivos com os problemas evitados e se houverem problemas os mesmos poderiam ser resolvidos.

1. Estabelecer um elo de confiança e credibilidade na solução e prevenção de problemas

Então se passarmos estas quatro dicas acima teremos um SUPER Assistente Técnico? Creio que não, principalmente porque o novo Assistente Técnico recebe a função e muitas vezes não são devidamente treinados e principalmente nem sabem realmente o seu papel dentro desta atividade.

Vou colocar a seguir algumas dicas importantes que deveria ter um Assistente Técnico de maneira que possa exercer a sua atividade desempenhando um papel que atenda ambos os lados.

**BOAS PRÁTICAS** (não estranhe, com o uso repetitivo da palavra - conhecer)

* Conhecer os produtos que a sua empresa fornece
* Conhecer o Boletim técnico do produto a ser acompanhado na Assistência Técnica
* Conhecer a preparação do produto
* Conhecer as condições que o produto deve ser armazenado
* Conhecer as formas de aplicação do produto
* Conhecer as condições que o produto pode ser aplicado
* Conhecer o substrato e a preparação de superfície do mesmo que o produto necessita para garantir a sua performance
* Conhecer as condições de flash off, tempo e temperatura de cura do produto
* Conhecer as exigências técnicas que o produto final deve apresentar após a aplicação
* Conhecer as exigências que o cliente possui para o recebimento do produto
* Conhecer as condições do local que o produto será armazenado no cliente
* Conhecer as condições e meios disponíveis que o cliente oferece para a preparação do produto
* Conhecer o substrato e as condições de preparação de superfície que o cliente oferece para a aplicação do produto
* Conhecer o sistema de aplicação que o cliente dispõe para a aplicação do produto
* Conhecer as condições de flash off, tempo e temperatura de cura que o cliente dispõe para a secagem do produto
* Conhecer as características que a peça deve apresentar após a aplicação do produto
* Conhecer as condições que a peça será submetida ao sair da linha (embalagem, montagem, transporte etc...)

De maneira proposital utilizei a palavra conhecer diversas vezes para enfatizar que o SUPER Assistente Técnico deve ter muito conhecimento e que somente assim ele poderá apresentar uma pericia técnica que poderá atender as necessidades de seu empregador (Fabrica de Tintas) e de seu cliente (usuário do produto).

Todos podem dizer que os conhecimentos citados acima são óbvios e que não precisariam ser questionados, porém vocês se assustariam de quantas vezes presenciei tais profissionais com a falta de conhecimentos básicos. Outro ponto que devemos considerar é de que o mercado mudou e os clientes investem em profissionais que possam agregar valor ao produto fabricado e infelizmente a pintura de tais produtos nem sempre é considerada como um fator importante e assim o cliente nem sempre possui um especialista que pode conduzir o processo de pintura de maneira a estabelecer e garantir totalmente o processo adequado. E em muitos casos esta etapa é terceirizada para empresas prestadoras de serviços.

E por isso afirmo que as empresas deveriam investir em seus funcionários que prestam Assistência Técnica, pois eles podem garantir o sucesso de um setor e até mesmo da empresa fabricante de tintas e com isso criam clientes satisfeitos, novas oportunidades no mesmo segmento de mercado e o mais importante podem evitar possíveis solicitações de indenização por problemas enfrentados na utilização dos produtos.

Espero que possa ter levado um pouco de conhecimento e criado uma oportunidade para conscientizar o Assistente Técnico e sua Empresa e podemos de forma análoga utilizar este conhecimento para quaisquer outras empresas que necessitam e utilizam do profissional de Assistência Técnica.

Marcelo Candido da Silveira - Bacharel em Química

25 anos desenvolvendo trabalhos na área de pintura