

TENDÊNCIAS DO SETOR DE SERVIÇOS NO MUNDO

* Autor desconhecido

“Hoje os serviços já representam grande parte da movimentação da economia (“chovendo no molhado”). Mas como se fazer um paradoxo entre Indústria e Serviços hoje?”

A indústria hoje é algo automatizado, com pouca ou nenhuma interferência humana, ao contrário de algumas décadas atrás, onde se necessitavam dezenas (até centenas) de pessoas em uma linha de montagem. A exemplo temos a indústria automobilística, onde na década de 70 tínhamos 40 funcionários em uma linha de produção para determinada tarefa. Hoje são apenas 2 funcionários operando um equipamento.

Mesmo a indústria mudou de algo a lá “Tempos Modernos” de Charles Chaplin, onde se fazia repetidamente algo até o final do turno (ou a exaustão). E com isso tornava os funcionários muito especializados. Hoje o conceito é outro: devemos conhecer o processo por completo, já que muitas indústrias usam conceitos de “células”, onde vários trabalham em determinada tarefa, sem necessariamente especializar-se em alguma específica. A indústria de computadores é um exemplo disso (empresas que trabalham com montagem sob demanda como a Dell).

Falou-se sobre a indústria, suas transformações e seu “encolhimento” em relação a mão de obra humana. Ao contrário disso, a própria indústria começa a investir em um mercado muitas vezes desprovido de profissionais especializados: os serviços. Hoje em dia não se vende mais um produto, se vende um pacote que inclui um produto e serviços que agregam valor ao mesmo.

E os prestadores de serviço, por que esse crescimento cada vez mais visível? Muitas necessidades não são necessariamente “tocáveis” ou “tangíveis”, como assistir um bom filme, fazer uma viagem, ir a um bom restaurante, etc. Onde distinguimos se um serviço é bom ou ruim? Um bom filme assistido em uma sala de cinema com poltronas confortáveis, som

agradável, uma boa pipoca faz toda diferença. Uma viagem em que nos hospedamos em um hotel confortável, somos bem recebidos pela população local, temos facilidade em passeios e atrações é algo que fica marcado na memória, e até deixa aquela vontade de voltar novamente.

Com a Informática não é diferente. Um serviço bem prestado é garantia de ser reconhecido e ser novamente requisitado, ou ser indicado ao círculo de amigos e/ou parentes. Uma arma poderosa é o marketing pessoal. Uma boa apresentação, um serviço de qualidade, tratar o cliente com respeito, entre outros fatos, traz um algo mais. É comum fazer “desdém” por alguém não conhecer algo, ou ainda querer “enganar” e abusar da boa fé de algum leigo em informática. Ocorreu-me um “causo” que ouvi recentemente a respeito de um “técnico” em informática que foi fazer um “reparo” em um equipamento, e a incrível desculpa, transcrita a seguir: “a peça que faz o Windows Media Player funcionar queimou”. E com essa o “técnico” queria “embolsar” nada menos que R\$ 800! Claro que esse absurdo não seguiu adiante. Mas isso acontece com grande frequência!

Em suma, quem se destaca no mercado é quem sempre inova, quem sempre vê adiante. Hoje, mais do que nunca, os serviços, agregados ou não a produtos, são o que movimentam a economia. Quem presta bem um serviço se destaca. O mercado sabe valorizar qualquer um que saiba se destacar por fazer algo bom. E destaque é tudo!”

* O texto foi retirado da internet sem que se pudesse identificar o autor. Caso seu autor seja conhecido, favor enviar um e-mail para webmaster@consultoriadomestica.com.br