

# Motivação & Sucesso

## Boa intenção não é desculpa para a baixa qualidade

Luiz Marins

Há empresas e pessoas que têm boa intenção mas continuam a fazer produtos e a prestar serviços com baixa qualidade. Boa intenção não é desculpa para a ausência de qualidade em tudo o que uma empresa ou pessoa fizer. Vejo empresas e pessoas que se irritam com a “falta de compreensão” de clientes em relação aos seus erros. Dizem que fizeram “o melhor que puderam” e assim acreditam que o cliente deveria levar em consideração essa boa intenção em acertar.

Acontece que estamos num mundo extremamente competitivo e o cliente de fato não perdoa a má qualidade e não aceita desculpas de “boa intenção”. Ele (cliente) simplesmente abandonará a empresa ou o prestador de serviço incompetente.

Um bom exemplo é um time de futebol ou qualquer outro esporte. Os torcedores jamais perdoam um jogador incompetente. Não adianta o jogador ter a boa intenção de ser competente. Ele precisa ser competente. Da mesma forma, uma falta grave não é perdoada pelo árbitro mesmo quando o jogador alega que “não tinha intenção” de cometê-la. Ele receberá um cartão amarelo ou vermelho, sendo advertido ou expulso do campo.

É assim que pensa também nosso cliente, nosso patrão e nosso chefe. É também assim que os subordinados julgam seus chefes e patrões. Não basta ter “boa intenção”, é preciso ser competente naquilo que se faz.

Tenho tido experiências dolorosas com prestadores de serviços incompetentes que vivem dando desculpas pelos seus erros. Profissionais sem o menor comprometimento com a qualidade. Ao executarem um serviço, não conferem o que fizeram e vão embora deixando o trabalho pela metade. Profissionais sem ferramentas adequadas, que não cumprem horário, etc. E quando fazemos a reclamação ouvimos da empresa prestadora do serviço: “não achamos profissionais competentes no mercado”, reafirmando a sua boa intenção.

Muitos leitores me dirão que essa é uma dura realidade: “não se encontram profissionais competentes no mercado”. O que fazer? Não há alternativa senão a de treinar, treinar, treinar e formar. Muitos me dizem que não treinam seus colaboradores porque quando treinados eles deixam a empresa e vão para a concorrência. Mas não há alternativa. É preciso treinar, tentar reter os melhores conosco e continuar numa corrida sem linha de chegada treinando novos colaboradores todos os dias. Não há outra solução a não ser que fiquemos culpando os governos pela baixa qualidade da formação escolar - o que pouco resolverá o nosso problema imediato junto aos nossos clientes.

A verdade continua sendo que boa intenção não é justificativa para nossa baixa qualidade. Temos que fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para acabar com as desculpas e buscar a excelência.

Pense nisso. Sucesso!

