

# O que os funcionários fazem quando não lhes dizem o que fazer

por Abraham Shapiro em [hsm.com.br/blog](http://hsm.com.br/blog)

Depois de várias reuniões com os gerentes e técnicos daquela empresa, chegamos ao texto final do filme-treinamento que produziríamos com a finalidade de resolver, entre outros problemas, a enxurrada de reclamações de clientes.

Os negócios iam mal. Caíam vertiginosamente há meses.

Detectamos que a prestação de serviços estava ruim. Por ser uma empresa com muitas filiais, os funcionários não tinham uma procedimentação básica. Cada filial havia criado seu próprio modelo de atendimento e atuava segundo ele.

Chegou o dia das filmagens. A equipe da produtora realizou excelente trabalho com o roteiro que criamos. Naquela noite, eu ofereci uma rodada de pizza com cerveja a todos eles.

Enquanto comemorávamos, um dos técnicos fez um comentário inocente. Ele disse que o funcionário da empresa escolhido para atuar no filme negava-se a representar vários dos procedimentos padrões detalhados no roteiro tendo como justificativa que ninguém desempenhava nada parecido com aquilo.

Lá estava a confirmação viva de que o nosso diagnóstico estava corretíssimo.

Os diretores e chefes repousavam na boa fé de que seus funcionários cumpriam um "protocolo" que nem eles e nem ninguém havia desenvolvido em tempo algum, e lugar nenhum. Este era o X da questão.

Enquanto isso, da noite para o dia os clientes, crescentemente insatisfeitos, tornavam-se detratores da marca, contratando o concorrente.

Isso estará acontecendo na sua empresa?

Como vc sabe que sim ou não?

Não se norteie pelas suas próprias impressões ou pelas de seus gerentes. Os internos à empresa são como pilotos de caça quando perdem a noção de espaço e, sem se darem conta, voam de cabeça para baixo.

Busque a avaliação de especialistas. E lembre-se que, na sua ou em qualquer empresa, na ausência de objetivos e regras claras, as pessoas farão o que acharem correto – ou simplesmente não farão nada!