

## Fornecedor ou Parceiro de Negócios?

Você sabe a diferença entre um Fornecedor de Serviços e um Parceiro? Qual o Perfil de um Fornecedor? E de um Parceiro?

Para uma empresa de serviços a principal diferença entre um Fornecedor e um Parceiro é que os Fornecedores estão focados no curto prazo e os Parceiros comerciais visualizam as transações em médio e longo prazo. As ações de um fornecedor são direcionadas para o agora; ou seja, ele está sempre procurando tirar todas as vantagens que puder de seu atual cliente. Na verdade, o fornecedor vê o cliente como um ser passageiro. Trata-se de um vendedor que enxerga a venda como um fim e não como um meio de perpetuar o relacionamento. Fornecedores pensam apenas em seu bolso e, desde a formulação da proposta até o fechamento do serviço a ser executado, sua única preocupação é com o seu próximo lucro. Eles esquecem que estão sendo contratados para gerarem lucro para o seu cliente. Eles não pensam em fazer mais rápido e mais barato, pois sua conduta é direcionada em ganhar mais e entregar menos. Esse tipo é como um pintor que economiza meia lata de tinta para usar na próxima obra. Fornecedores não andam um metro a mais, pois eles estão ligados ao contrato que mantém com seus clientes, regras, aos pontos e ao papel. Seguem o que está escrito "da letra", não têm flexibilidade e apontam rapidamente aos seus clientes que estão dentro do acordado entre ambos. Enfim, os fornecedores trabalham com a rigidez da linha reta, evitando ao máximo fazer curvas ou ondulações no caminho. São semelhantes ao pedreiro que cair a pá quando chega ao horário de ir embora. Fornecedores têm senso de urgência e e-mails, telefonemas e reuniões sempre podem esperar. O adiamento de um serviço pode esperar mais um dia, o retorno de uma ligação pode ser na segunda-feira e o e-mail com uma resposta ao cliente não precisa ser hoje. Uma reunião pode durar o dia inteiro, adotando-se a filosofia "amanhã eu vejo isso". São semelhantes ao encanador que afirma sempre estar a caminho quando a bomba d'água do seu prédio quebra, pois na verdade ele ainda nem saiu de sua própria casa. Portanto, existe uma premissa que todos devemos entender: \_ não sabemos se contratamos um fornecedor ou um parceiro somente na hora que o problema aparece. Condições contratuais, reuniões e visitas técnicas são critérios para se distinguir um fornecedor de um parceiro. Quanto ao contrato? Um papel aceita tudo. Com relações e reuniões? O vento leva as palavras. Quanto a visitas técnicas? Elas se tornam meras formalidades. Já as parcerias, podemos afirmar que elas são construídas ao longo do tempo, pois se pode perceber facilmente um relacionamento de longo prazo e lucrativo para ambos. Pensar no lucro do cliente é pensar também no seu próprio lucro. Lembro-me de um vendedor que ofereceu um serviço bem mais barato para o seu cliente, o qual já havia se decidido por outro serviço mais caro. Este cliente se tornou fiel cliente, pois a solução mais barata surtiu o mesmo efeito que a mais cara. As regras do contrato são importantes, mas são os detalhes que podem fazer a diferença na renovação do mesmo. Portanto, esteja preparado para andar um metro a mais e lembre-se que a rapidez no retorno é um dos principais sinais de que você está sendo atendido com as necessidades do seu cliente. E, também seja rápido mesmo que seja para dizer Não a um pedido dele.

## Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Commercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administrativo em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administrativo, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: [jcss\\_sc@click21.com.br](mailto:jcss_sc@click21.com.br); (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 [www.profigestao.blogspot.com](http://www.profigestao.blogspot.com) <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>