

ComunIQação

Nº 1

O ComunIQação é um veículo de intercâmbio entre o **Instituto da Qualidade** e você que é responsável pela **Gestão de Marketing** na sua empresa. Neste número damos especial atenção ao tema da **Satisfação do Cliente** e como ele é trabalhado por nós.

A cada edição (bimestral) apresentaremos matérias, cases de sucesso, resultados de pesquisas, dicas de livros, enfim, assuntos que julgamos serem interessantes no seu campo de atuação.

Nosso desejo é que o ComunIQação seja, de fato, um instrumento que agregue valor a você e à sua organização.

Editorial

SATISFAÇÃO GARANTIDA, SÓ NOS CONGRESSOS...

Há dez anos comecei a participar de congressos especializados em *Customer Satisfaction* sediados, com frequência, nos EUA. Fiz disso um hábito. E um hábito masoquista, para ser sincero, pois a cada ano testemunhava o advento de novas técnicas relacionadas ao nosso ofício de descobrir o que o cliente quer.

Primeiro foi o *clustering*, uma forma de segmentação que ainda dava para entender. E depois outras, cada vez mais sofisticadas (*cojoint analysis*) ou esotéricas (*imaging*) que, francamente...

Eu, enfim, lá estava sentado na primeira fila, sentindo-me diminuir de tamanho, pois à medida que as palestras técnicas se sucediam, maior era a minha sensação de ignorância.

Até que um dia perguntei ao meu vizinho de sala se ele entendia aquilo. "Bulhufas!", exclamou. Repeti a pergunta a muitos outros, e a resposta mais sábia que obtive foi um "sei lá!" meio misterioso.

Não me considero um conservador, desses que pensam que qualquer expressão *high tech* dá câncer. Mas neste ano estou pensando em parar com as minhas viagens técnicas, pois há uma lacuna enorme entre as propostas ali ventiladas (complexas demais!) e o que na realidade precisa ser feito para melhorar a vida do cliente (simples demais!). Voltarei a viajar quando essa lacuna diminuir.

Julio Lobos

Diretor do Instituto da Qualidade e escritor

Conheça o trabalho do Instituto da Qualidade e o que ele pode fazer para ajudá-lo na fidelização de seus clientes

PÁGINA 2

Petrobras-IQ, uma parceria de sucesso no marketing de relacionamento com clientes

PÁGINA 3

Administrador, Gestor, Empreendedor ou Criador? Um novo livro ajuda você a descobrir a sua Personalidade Executiva

PÁGINA 4