



Nossas empresas possuem janelas ou só espelhos? Como enxergamos e nos relacionamos com os mercados?



PROF. DR. FABIANO LARENTIS ([flarenti@ucs.br](mailto:flarenti@ucs.br))  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
(PPGA UCS)**

Na frase abaixo, ordenar as palavras para dar sentido à frase.

NO PORTO DE SANTOS **ENTRAVA** UM NAVIO GREGO UM  
NAVIO CHINÊS

NO PORTO DE SANTOS UM NAVIO GREGO **ENTRAVA** UM  
NAVIO CHINÊS





**"Não vemos as coisas como são; vemos-las como somos"**

O Talmude

**"Não foi o uso que aumentou, foi você que abriu os olhos"**

Millôr Fernandes

**"O povo sabe o que quer, mas também quer o que não sabe"**

Gilberto Gil

**"Marketing: ENTENDER e ATENDER mercados"**

Raimar Richers

# Foco **NO** cliente x Foco **DO** cliente

| Foco NO cliente (direção)   | Foco DO cliente (perspectiva)  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Conquistar novos clientes</li><li>• Vendas</li><li>• Todos são importantes</li><li>• Fidelização</li><li>• Pesquisa para direção</li><li>• Oportunidades</li><li>• Atender necessidades</li><li>• Entender necessidades</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Solução</li><li>• Preço</li><li>• Prazo</li><li>• Comodidade</li><li>• Atendimento</li><li>• Serviço</li><li>• Relacionamento</li><li>• Qualidade do produto</li><li>• Empatia</li></ul> |

# Janelas e Espelhos

- Uma janela, elemento que permite conexões e acesso a diversos espaços – por onde olhamos;
- Uma espelho, objeto associado aos reflexos e à reflexão;
- **Conexões, reflexos e reflexões**, aspectos presentes **na intensidade e qualidade do relacionamento** de uma empresa com seus ambientes:

Qual a qualidade dessas conexões (as janelas)? Elas ocorrem no sentido de exploração e de interesse pelo novo, na sua relação com o presente, mesmo que isso seja doloroso, ou são calcadas em tradições, processos dependentes do passado? Janelas (quase) fechadas?

Teremos condições e espaços suficientes e adequados para saber lidar com a força das correntes de ar que passam pelas janelas? Como serão os momentos em que algumas coisas podem ser quebradas? Quanto abriremos as janelas para evidenciar nossa capacidade de lidar com correntes de ar?

# Janelas e Espelhos

As reflexões em nossas empresas **desafiam** as estruturas, processos e pessoas vigentes, florescendo em espaços propícios para tal?

Ou o que temos são mais **reflexos**, que **ratificam** o que já existe, retratam o que é (mal) visto?

Espelhos, como reflexos de algo, estão sendo **confundidos** com janelas?



**“A cultura devora a estratégia no café da manhã”**

**Peter Drucker**

# Janelas e Espelhos

Como compreendemos nossos clientes e concorrentes? Como estamos considerando as diversas “personas” que pretendemos atender? Ou nosso enfoque é nas mais barulhentas, ou nas que nos representam enquanto consumidores, mesmo que nossa empresa foque em outros segmentos?

Como as pessoas de diversas áreas da nossa empresa, e de outras, participam dessa compreensão? Estamos valorizando a diversidade de perspectivas internas e externas? Isso demanda espaços e metodologias para conversa e discussão, tendo o desafio de haver liberdade para falar e criticar.

Necessário avaliar a empatia dos funcionários com os mercados, não somente os mais próximos dos clientes, quando consideramos a **satisfação**, o **valor percebido**, a **lealdade** e o **engajamento**.

# Que aprendizados e inquietações surgem com tais metáforas?

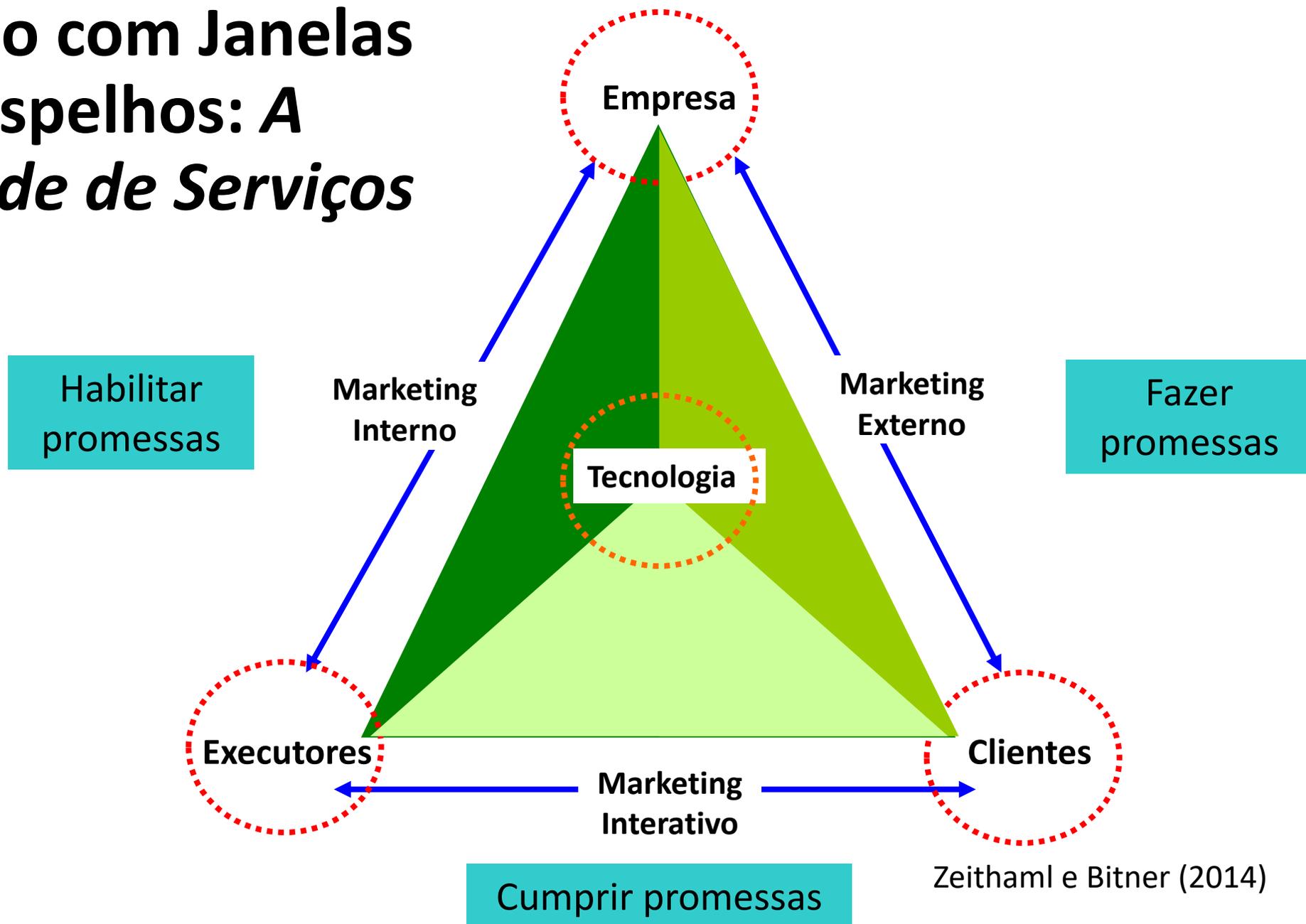
- Como nos apresentamos aos mercados e como os mercados nos percebem? Como nos conectamos e somos conectados aos mercados?
- Voz do cliente como pessoa que tem necessidades – o que significa efetivamente escutar os clientes, ou é somente uma ferramenta?
- Quantas janelas estão abertas? O que temos que fazer para que o cliente abra sua janela?
- Não somos muito bairristas? Janela ou espelho pode estar na comunidade?
- Pensamento em indivíduo e em comunidade – importância da visão sistêmica, ter que estar em todo o local;
- Será que não supervalorizamos determinadas situações, momentos e ofertas? Por quê?

# Lidando com Janelas e Espelhos: *O Funil de Vendas e a Jornada de Compra*



<https://www.funildevendas.com.br/blog/como-gerar-leads-criando-oportunidades/>

# Lidando com Janelas e Espelhos: A Pirâmide de Serviços



# Constatações da noite de hoje:

- Saber abrir a janela para o cliente;
- Foco do cliente, cuidado com desculpas;
- Ouvir/considerar o que é menos dito – o que não é dito pode ser mais importante, o não óbvio;
- Fornecedor que não entende o valor que está entregando;
- A existência de humanos no cerne.





Muito obrigado!  
[flarenti@ucs.br](mailto:flarenti@ucs.br)