



## **A nova realidade para Logística de Serviços!!!**

O tema do artigo está fundamentado nas realidades profissionais que tenho vivenciado e tem feito com que a minha percepção seja estimulada a refletir e a socializar com os leitores, para que tenhamos uma melhor realidade para a logística de serviços.

Percebo, que as práticas das atuais prestações de serviços estão inseridas numa realidade de muitas diferenças, onde profissionais com baixa qualificação necessitam sobreviver e serem incluídos no mercado de trabalho, deixando muito a desejar no relacionamento com o cliente final. Também existem profissionais com qualificação, porém não praticam plenamente os conhecimentos adquiridos em instituições educacionais e geram deficiências nos serviços prestados ao cliente final.

Todos nós vivenciamos muitas experiências diariamente na questão de serviços com distintos níveis de qualidade. Buscar resultados com excelência na qualidade dos serviços, exige uma responsabilidade social da empresa e do profissional no sentido de que ambos se conscientizem em buscar uma capacitação adequada as exigências requeridas nas atividades que se propõem a realizarem. Os clientes estão mais exigentes para detalhes de atendimento, que no passado não era tão relevante, porém hoje com as distintas opções se tornaram importantes no momento de escolher um produto ou serviço que atenda as suas necessidades.

Com o estímulo incessante que as pessoas vivem num cenário de globalização em mudar tudo em suas vidas, percebe-se que a relação entre o cliente final e o prestador de serviços adquire uma nova realidade que é perceptível em nossa sociedade.

A nova realidade para os serviços e a conseqüente evolução da logística virá de práticas sócias-econômicas-culturais-ambientais, que atendam aos valores de cada cliente na busca do entendimento das necessidades e a conseqüente melhoria contínua de nossa aprendizagem humana, visando à adoção de valores focados na qualidade de vida do cliente e da empresa.

Existem investimentos em tecnologias da informação, transportes, melhorias nos ambientes físicos, porém o desenvolvimento do capital intelectual necessita evoluir nos aspectos comportamentais para melhor entender o perfil de cada cliente. Precisamos saber lidar com as diferenças culturais dos nossos clientes para que possamos oferecer o melhor serviço ou produto.

Entendo, que a sustentabilidade dos negócios depende muito da excelência dos serviços de relacionamento com cliente, para isso é necessário inovar as práticas de serviços de acordo com o perfil da clientela para que gerem resultados prósperos para toda a cadeia de serviços.

Investir continuamente na educação pessoal e profissional, para que tenhamos o equilíbrio e uma inclusão social de mais pessoas qualificadas na logística de serviços, como conseqüência gerar sobrevivência e prosperidade digna a empresas e servidores.

A logística de serviços precisa acompanhar a evolução do perfil dos clientes para que tenha mais confiabilidade, segurança e comprometimento nos resultados que os clientes necessitam dentro de uma realidade local e global dos negócios.

Sem dúvida um negócio vai sobreviver com mais facilidade se atendermos o cliente de frente, ou seja, estar preparado para dar as respostas que ele pede, cumprir prazos, antecipar necessidades do cliente, ouvir as sugestões, respeitar as diferenças culturais, investir mais na capacitação do prestador de serviço para que aprenda a fazer leituras do que está acontecendo ao seu redor, e ter atitudes profissionais em oferecer o melhor serviço para o cliente final.

Lembrando, que “o cliente é a razão da existência de um negócio!”.