

## **A CONSTRUÇÃO DA CONFIANÇA ENTRE O CLIENTE E O CONSULTOR**

Eng. Rovani

O consultor de negócios tem um papel social importante dentro da sociedade, de socializar seus conhecimentos e experiências dentro e fora dos ambientes empresariais, sendo que a relação de confiança entre o cliente e o prestador de serviço necessita ser desenvolvida num contexto de transparência, para que aconteça um crescimento e fortalecimento na relação de negócios.

Antes de aprofundarmos e refletirmos o sentido da palavra confiança, é importante destacar que lidar com o desconhecido e os medos acabam dificultando o crescimento de novos negócios e a relação próspera de parceria entre as empresas.

O significado da palavra “confiança” é o sentimento de quem confia, acredita no outro através de idéias e ações que materializam a vontade de ambas as partes em realizar algo. É permitir, que possamos conhecer novas realidades num mundo em constante mutação, para isso necessitamos avaliar nossas idéias e constatações com base em valores éticos que possibilitem transformar uma indecisão em algo tangível e benéfico para o cliente como também ao consultor.

A confiança como algo intangível tem esse poder de agregar valor numa relação de negócios. Permite o enxergar e o experimentar tanto do cliente como do consultor em abrir novas frentes do saber e ampliar as competências, objetivando o alcance de prósperos resultados como o fortalecimento de um produto, serviço, processo ou mesmo do crescimento sustentável de uma marca ou da própria empresa.

É importante entendermos, que quando rejeitamos a oportunidade de conhecer e experimentar algo diferente, estamos nos fechando para o novo e para possibilidade de buscar em novas parcerias as alternativas que venham a fortalecer o negócio no mercado.

Percebemos, que ninguém adquiriu o gosto por algo, sem o conhecimento e a experimentação, para isso é recomendável estarmos abertos e vigilantes com a nossa mente para que possamos ser receptivos as oportunidades que surgem diariamente a nossa frente.

Para construirmos o comprometimento de algo, é necessário passar por alguns empecilhos como que descrevo abaixo, para que possa ser mais bem entendido pelo leitor.

O passo inicial é a aceitação, onde o contato permite identificar seja visualmente, auditivamente ou sinesticamente dependendo de nossas leituras intelectuais, o que está sendo apresentado para nós.

Aceitando o passo anterior, então avançamos para o passo seguinte, onde você iniciará o processo de conscientização da daquilo que foi apresentado. É uma etapa importante em todo o processo, porque você terá conhecimentos dos atributos que estão implícitos e explícitos na proposta de aceitação.

O terceiro passo é o entendimento, que permite você estar preparado para avançar, digamos no seu projeto de mudança, onde os valores centralizados na proposta estão visíveis no contexto até o presente momento.

O quarto passo é a percepção positiva, nesse momento você está enxergando que o algo novo e desconhecido, sem dúvida é benéfico para você e para os demais da equipe. O período de pesquisa passou e agora é momento de praticar as ações anteriores.

O quinto passo é a implantação das idéias, fazendo com que o algo novo se multiplique para todo o ambiente e inicie um processo de melhorias para todos que venham a desfrutar.

O sexto passo é adoção da idéia por todos, onde os conceitos individuais passam a assumir o sentido de equipe, permitindo um ganho de valor agregado nas relações interpessoais e na otimização do conjunto.

O sétimo passo é a institucionalização da idéia, onde a semente plantada toma uma amplitude nas relações entre todos que dela desfrutem.

O último passo para atingirmos um pleno comprometimento é a internalização da idéia, seja no âmbito individual como também da equipe, é importante a dedicação de todos. Mudar uma cultura de pensar, e agir requer um tempo e a disposição em confiar. Ninguém consegue estar plenamente comprometido com algo ou com pessoas se não passar por todos os passos descritos.

Para atingir uma construção sólida e equilibrada do comprometimento exige doar, ceder, estar com olhos abertos e ouvidos preparados para escutar, sendo que os frutos com certeza virão a todos que estejam vivenciando o objetivo planejado.

Sem dúvida, a confiança é o algo a mais na relação entre o cliente e o consultor, para isso é importante estarmos com nossa mente aberta para lidar com as novas oportunidades e mantermos as parcerias vivas em favor de um fortalecimento dos negócios.