



ISO 9001:2008 – 7.2. Processos relacionados ao cliente

A ISO 9001:2008 dedica o item 7.2 – Processos relacionados ao cliente, a tratar de todo o trâmite de informações e comunicação entre o cliente e a organização, no momento da venda dos produtos ou serviços e também nos processos chamados de pós-vendas. Entende-se por pós-vendas todo o serviço prestado após a confirmação da entrega do produto pelo cliente.

Nesse item, a ISO 9001:2008 se preocupa com a entrada dos requisitos do cliente, ou seja, o que o cliente deseja receber, bem como, aquilo que ele precisa receber mas que muitas vezes não sabe. Versa também sobre a análise detalhada desses requisitos e eventuais alterações. Por fim, aborda da comunicação entre cliente e fornecedor nos diferentes momentos, seja na venda, na análise dos requisitos, no processo de pós-vendas e até mesmo no tratamento de eventuais reclamações.

O item 7.2, fica assim dividido:

- 7.2.1. Determinação de requisitos relacionados ao produto;
- 7.2.2. Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto;
- 7.2.3. Comunicação com o cliente.



ISO 9001:2008 – 7.2.3. Comunicação com o cliente

É fundamental para o sucesso de uma organização poder comunicar-se claramente com os seus clientes. O processo de comunicação não consiste apenas em enviar

uma mensagem ao cliente, tão pouco ter um endereço de e-mail para reclamação, o processo de comunicação deve ser um envio de uma informação, o entendimento, por parte do receptor e a confirmação desse entendimento.

Para que possa haver evidências dessa comunicação, é saudável que a mesma seja feita de tal forma que permita a manutenção dos registros. Uma comunicação por escrito é uma boa forma de registro, pois permite que as mensagens sejam trocadas claramente e que possam ser facilmente indexados, para que, quando necessário, possam ser facilmente recuperáveis.

A ISO 9001:2008 no item 7.2.3 – Comunicação com o cliente, cobra da organização que tome providências eficazes para garantir a comunicação com o cliente. Dentre as comunicações possíveis, a ISO 9001 solicita:

- mecanismo para comunicar as informações do produto aos clientes. Essa informação pode ser um web site na internet com detalhes, inclusive técnicos e de aceitação, do produto. Pode ser algo simples como um catálogo, especificação, bula de remédio, instruções de uso, instruções de instalação e montagem, vídeo demonstrativo, tutorial, etc.
- processo para tratamento de consultas, contratos e pedidos. Por ser algo mais personalizado, normalmente esse processo consiste de atendentes, dependendo do caso, com conhecimentos técnicos específicos. Atualmente se tem disponível várias tecnologias para tal, que vão desde um call Center em um 0800, até sofisticados sistemas on-line de atendimento, podendo, dependendo do caso, de atendimento no local.
- Processo para realimentação do cliente. Esse processo consiste em um mecanismo onde o cliente possa dar a sua opinião, crítica ou sugestão. Com isso, a empresa pode contar com uma importante fonte de informações vinda de quem é mais importante para a empresa, ou seja, o cliente.
- Processo de tratamento de reclamação de cliente. Um dos pontos chave para a satisfação do cliente é manter um eficiente canal de atendimento e tratamento das eventuais reclamações. Muitas vezes, a reclamação pode nem ser procedente, porém, um canal com especialistas, prontos a solucionar os problemas do cliente é algo fundamental para a continuidade da parceria e das relações comerciais com o cliente.

Um canal de comunicação simples e personalizado é sempre a melhor forma, porém, existem casos em que isso se torna muito complicado, como em comércios pela internet, atendimentos bancários e operadoras de telefonia móvel. O importante é manter o foco no cliente e entender os seus desejos e necessidades, para, com isso, fornecer o melhor serviço.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

A organização deve determinar e tomar providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- a) informações do produto;
- b) tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas, e;
- c) realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.