

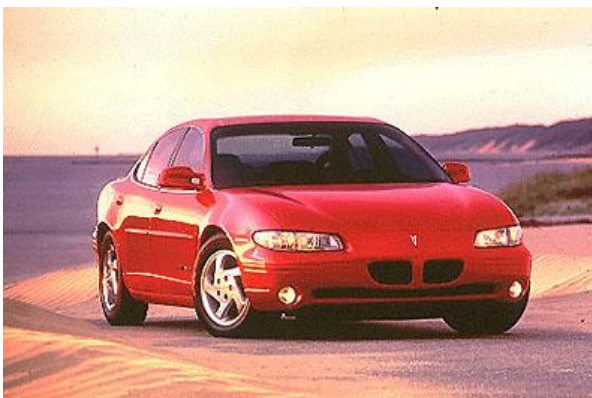
EL VALOR DE LA INFORMACION !

Parece cosa de locos, más no lo es !

Esta es una moraleja que esta circulando de boca en boca entre los principales especialistas norteamericanos de servicios al cliente.

Una historia o “caso” como esta siendo bautizada aquí en Brasil, comienza cuando en una división de carros de la Pontiac de GM de los EUA recibió una curiosa reclamación de un cliente. Y esto es lo que él escribió:

“Esta es la segunda vez que les envío una carta y no los culpo por no responder. Puedo parecerles un loco, mas el hecho es que tenemos una tradición en nuestra familia que es el de tomar helado después de cenar. Repetimos este hábito todas las noches, variando apenas el sabor del helado; y yo soy el encargado de ir a comprarlos.



Recientemente compre un nuevo Pontiac y desde entonces las idas a la revería se han transformado en un problema.

Siempre que compro helado de vainilla, cuando me dispongo a regresar a casa, el carro no funciona. Si compro cualquier otro sabor, el carro funciona normalmente. Pensarán que estoy realmente loco y no importa que tan tonta pueda parecer mi reclamación, el hecho es que estoy muy molesto con mi Pontiac modelo 99”.

La carta generó tanta gracia entre el personal de Pontiac que el presidente de la compañía acabó recibiendo una copia de la reclamación. Él decidió tomarlo en serio y mando a un ingeniero a entrevistarse con el autor de la carta. El empleado y el “demandante” – un señor exitoso en la vida y dueño de varios carros – fueron juntos a la revería en el infeliz Pontiac. El ingeniero sugirió sabor vainilla para verificar la reclamación; y el carro efectivamente no funcionó. Un empleado de GM volvió en los días siguientes, a la misma hora, he hizo el mismo trayecto, y solo vario el sabor del helado. Nuevamente el auto solo funcionaba de regreso cuando el sabor elegido no era vainilla. El problema acabó volviéndose una obsesión para el ingeniero, que acabo haciendo experiencias diarias anotando todos los detalles posibles, y después de dos semanas llegó al primer gran descubrimiento: Cuando escogía vainilla el comprador gastaba menos tiempo porque ese tipo de helado estaba bien enfrente. Examinando el carro, el ingeniero hace un nuevo descubrimiento: Como el tiempo de compra era muy reducido en caso de la vainilla en comparación con el tiempo de otros sabores, el motor no llegaba a enfriar. Con eso, los vapores del combustible no se disipaban, impidiendo que un nuevo arranque del motor fuese instantáneo. A partir de ese episodio, el Pontiac cambió el sistema de alimentación de combustible e introdució una alteración en todos los modelos a partir de la línea 99. El autor de la reclamación obtuvo un carro nuevo, y además



de la corrección del coche que no funcionaba con el helado de vainilla. La GM distribuyó un comunicado interno, exigiendo que sus empleados lleven en serio hasta las reclamaciones mas extrañas, **“porque puede ser que una gran innovación, este por detrás de un helado de vainilla”**, dice el comunicado de GM.

Traducción libre del artículo:

FACECA

Administração de Sistemas de Informações

fev / 2001

Fernando César Moraes

Hélio Lemes Costa Jr.

