

Plantão News

Sandra Estefan – sócia da consultoria especializada em pequenas e médias empresas TOP PRIME (www.topprime.com.br)

Quinta, 11 de novembro de 2010, 16h28

A Comunicação nas Empresas de Comunicação

Quem participa do dia a dia de uma agência de comunicação logo se depara com uma situação muito comum: a dificuldade de comunicação entre atendimento e criação.

Esta situação é um clássico e diariamente os profissionais buscam a melhor forma de se “entender”. A busca por um briefing “perfeito”, o esforço para entender questões técnicas que não permitem que os criativos executem o que idealizaram, também levando em conta o cliente que solicitou e, por conseqüência, a proposição de ideias alternativas junto a urgência dos clientes. Tudo isso contribui para que as duas áreas estejam em constante conflito, mas com uma coisa em comum: superar as expectativas do cliente de modo positivo.

Diante deste cenário, há uma pergunta que precisa de resposta: tem solução? A primeira coisa que se deve fazer é aceitar que existe sim este conflito e entender que nunca é pessoal. Tirar proveito desta situação para o crescimento e aperfeiçoamento profissional é para poucos. Alguns profissionais preferem ficar apegados aos seus egos e muitas vezes culpando o lado “adversário” pela sua falta de capacidade de comunicar.

Comunicar! Parece um tanto contraditório que pessoas que são capazes de no final entregar trabalhos com sacadas brilhantes tenham tanta dificuldade em fazer o que melhor sabem fazer.

Entra em jogo o Diretor de Criação e o Tráfego que são encarregados de intermediar as situações, negociar prazos e, principalmente, fazer com que os criativos entendam o “outro lado”.

Sem dúvida que é mais fácil falar do que fazer, mas a delicadeza neste tipo de relação ainda é o ingrediente que falta. Delicadeza ao solicitar e ao receber um trabalho. Afinal o objetivo é o mesmo, e quanto mais agradável a convivência será melhor. O ambiente criativo precisa desta leveza para que a pressão inevitável do dia a dia tenha um peso menor.

O que não vai resolver a questão é buscar um culpado. Cada caso é um caso, existem os clientes que não sabem transmitir o que querem, os que mudam de ideia e exigem prazos apertados, além do atendimento que não consegue buscar a informação precisa junto aos clientes, que não conseguem expressar o que o cliente quer, criativos que não conseguem interpretar ou são desatentos ao ler um briefing, que não conseguem transmitir suas dúvidas para que o atendimento possa esclarecer junto ao cliente, entre outras situações comuns na realidade de uma empresa.

Mas mesmo com todas essas dificuldades, o que vemos usualmente são os criativos e atendimentos se superando a cada JOB, fazendo de tudo para que o cliente fique satisfeito. Então por que a questão Atendimento X Criação, tão comentada nos bastidores das agências, não poderia ser transformada em Cliente + Atendimento + Criação.

E por fim já que as horas e horas de apuros são compartilhadas, que tal compartilhar as vitórias comemorando juntos, Atendimento e Criativos?

http://www.plantaonews.com.br/artigos/show/id_coluna_conteudo/82/id_coluna/55