

### **Case 1 (cliente e sócio difíceis)**

Em alguns projetos é possível uma EJ (Empresa Junior) se associar com um técnico ou doutor, que possua conhecimento mais aprofundado do assunto. Essa união ocorre com a aprovação do cliente.

Você é o gerente de um projeto em andamento, que conta com a participação de um doutor da área de Telecomunicações. Nesse projeto, algumas complicações surgiram; uma delas passa da nossa área de atuação, devido a um erro na estrutura. Para solucionar essa complicação, a participação de um mestre de obras se faz necessária, todavia isso não consta no contrato do projeto.

O cliente que você está lidando é bruto e desrespeitoso nos contatos. Na mente dele é dever nosso resolver essa complicação; na visão do doutor não há nada que possamos fazer para resolver a situação sem envolver quebrar a estrutura e refazê-la; só que isso não é levado em questão, pois não podemos fazer. O cliente, insatisfeito decide não pagar; o doutor, após receber a parte dele do projeto (parte que a nossa empresa paga), decide abandonar o projeto.

Nessa situação, o que você como gerente faria para satisfazer o cliente, conseguir as parcelas ainda não pagas, e não manchar o nome da empresa?