

# 6

## CONSTRUINDO RELACIONAMENTOS COM CLIENTES

A PeopleSoft, empresa caracterizada por uma cultura que aprecia o bom humor e uma devoção fanática por seus clientes, é um dos mais importantes concorrentes da indústria mundial de software voltado ao planejamento do uso dos recursos pelas empresas. A empresa é especializada em softwares complexos para a administração das funções de recursos humanos, contabilidade, processos de manufatura e outros sistemas. A PeopleSoft concorre com outras similares da Alemanha, como a SAP, a Oracle e a Baan, e, segundo alguns critérios, é a número 2 de sua indústria.<sup>1</sup> Sua retenção de clientes está próxima a 100% e a troca de funcionários é muito baixa. Na verdade, os funcionários orgulham-se de quão baixos são os seus números de identificação – indicando há quanto tempo já estão com a empresa. A revista Fortune listou a PeopleSoft como a número 6 em uma lista das 100 melhores empresas para se trabalhar nos Estados Unidos.<sup>2</sup> E os clientes festejam os serviços da PeopleSoft. Durante os anos 90, as vendas quase duplicaram a cada ano e os preços das ações da empresa dispararam. Somente ao final da década a PeopleSoft e outras empresas da indústria de softwares de administração tipo ERP\* começaram a ver reduções em seu crescimento.

Um condutor primordial por trás do sucesso da PeopleSoft é seu “excepcional serviço ao cliente”, cujo resultado é uma base de clientes extremamente fiéis que cresceram juntamente com a empresa.<sup>3</sup> Dave Duffield, o fundador, deu corpo à filosofia da empresa, outorgando poder aos seus funcionários para que fizessem qualquer coisa que satisfizesse os clientes e construísse relacionamentos. Ao longo dos anos, o próprio Duffield passou muito tempo com os clientes, aprendendo sobre suas necessidades. Para todas as contas da empresa é destacado um gerente de conta, sem custos, o qual age como advogado da conta junto à PeopleSoft, representando o cliente em todas as funções e unidades dentro da companhia. O principal objetivo do gerente da conta é auxiliar os clientes para que tenham bons resultados com aquilo que investem na PeopleSoft. Os gerentes de conta recebem salários e são recompensados pela retenção e pela satisfação dos clientes, não pelas receitas com as vendas. Alguns serviços (como instalação do produto, créditos de treinamento e suporte à manutenção) estão incluídos nos preços do software, a fim de assegurar uma implementação bem-sucedida do sistema já no início do relacionamento. Além disso, a empresa pode crescer com seus clientes, fornecendo-lhes soluções formatadas às condições dos mesmos, acompanhando a complexidade dos problemas à medida que as necessidades de toda a empresa também de desenvolvem. Tudo isso é acompanhado por um ambiente empresarial que alguns consideram excêntrico, no qual o bom humor é profundamente valorizado, os negócios são informais, mesmo que intensos, e as pessoas são reconhecidas por agirem de forma totalmente diferenciada para com seus clientes. A recompensa para a empresa: lealdade e crescimento dos clientes.

---

\* N. de R. Software chamado Enterprise Resource Planning.