QUALIDADE: DISPONIBILIZANDO VANTAGEM COMPETITIVA

Elcio Rocha Pinto

Contratos – Unidade IV

Novembro/2012

A Qualidade vem sendo utilizada cada vez mais pelas empresas e prestadores de serviços, como um salto na busca de resultados e disputa de clientes e consumidores.

Qualidade, além de reduzir custos, retrabalhos, aumenta a produtividade, e se constitui num importante fator de identificação de necessidades dos clientes.

Implantar um sistema de Qualidade, não é tão simples. Um dos maiores desafios das empresas, é mudar a mentalidade e fazer com que seus colaboradores, entendam Qualidade, não como uma atribuição a mais, mas como parte de suas tarefas, cujo resultado final é de essencial importância para se destacar da concorrência.

Clientes e consumidores associam um produto ou serviço de Qualidade, como melhor, seguro, de baixo risco, exclusivo, inclusive, dispostos a pagar mais caro por isso, agregando assim uma “Vantagem Competitiva”.

Qualidade gera consumidores satisfeitos, porém a percepção de má Qualidade interfere diretamente no preço e até na sobrevivência da empresa ou prestador de serviços.

A “Vantagem Competitiva” pode ser entendida, como uma condição que diferencia uma empresa ou prestador de serviços da concorrência.

Uma pergunta que podemos nos fazer, para tentar entender essa questão, é o que leva um consumidor ou empresa, a adquirir um produto Smar, por exemplo, em vez do produto da concorrência?

Certamente, a escolha possui, dentre outros motivos, a Qualidade do produto, que caracteriza uma “Vantagem Competitiva”, para nós.

Finalizando, para transformarmos a Qualidade em “Vantagem Competitiva”, precisamos exercê-la melhor que nossos concorrentes.