

Estado: RJ | Veículo: O Dia | Data: 08/03/2005 | Página: 04 | Seção: Negócios de Sucesso

## Padronizar serviços é fundamental

Item é de importância vital no sucesso de um negócio. Para clientes, facilita a identificação

**E**stabelecer e manter padrões operacionais, comerciais e administrativos em múltiplas unidades é um desafio enfrentado pela grande maioria das organizações. Não importa se são pequenas, médias ou grandes. Franquias, revendas ou filiais sempre buscam igualar os serviços das unidades cobrando dos funcionários, mas esquecem do principal: fornecer um padrão. "Se não existir uma linha a ser seguida, cada funcionário ou franqueado tentará encontrar o seu próprio jeito de fazer as coisas. É indiscutível a importância da padronização", ressaltou Paulo Sérgio Martins, consultor de varejo.

Ele lembra que, para o consumidor, um dos principais benefícios gerados pela padronização é reconhecer, por meio de sinais nem sempre conscientes, que se está na mesma empresa e que não terá surpresas desagradáveis. Para os funcionários, Martins aponta como vantagem a agilidade

no processo de aprendizado: "Ele aprende mais rápido, pois é cobrado por algo que já conhece. Além disso, o funcionário tem clareza quanto ao que a empresa espera dele".

Um bom exemplo de que é possível manter o padrão em várias unidades é o dos restaurantes Outback Steakhouse. Se as lojas têm decoração e cardápio idênticos, o atendimento também é o mesmo. Pode-se dizer que quem conhece uma loja conhece todas, apesar de não se tratar de franquias, mas de restaurantes mantidos por diferentes sócios. "Comida de qualidade não é o único motivo que leva milhares de pessoas a frequentar as 11 lojas da rede no País. Nosso serviço é considerado modelo para o setor, pois o lema é atender bem, não importa como. Esse é o conceito", diz Salin Maroun, diretor operacional do Outback.

Outback Steakhouse:  
(21) 2431-2009



SALIN MAROUN, do Outback: serviço padronizado oferecido pela rede é considerado modelo para o setor