RUFANDO BOMB NEWS Notícias sem rodeios

Sexta-Feira, 20 de Novembro de 2026

A verdade que ninguém conta: O cliente nem sempre está certo

DANIEL TEIXEIRA

Daniel Teixeira

Dizem que sim, mas essa verdade tem nuances que muitas vezes são ignoradas. Seria ótimo viver num mundo onde o cliente está sempre certo, mas, sejamos honestos, ele nem sempre está. Ouvir o cliente? Claro! Aprender com ele? Sem dúvida! Mas ceder a caprichos ou desrespeitos, nunca. Vamos por partes.

Primeiro, quando o cliente não tem razão? Imagine um restaurante lotado em um sábado à noite. Todas as mesas ocupadas, clientes sendo atendidos, e então um cliente decide que seu pedido deve ser servido antes dos outros, porque ele está com pressa. Se o restaurante aplicar cegamente o mantra de "o cliente tem sempre razão" e priorizar esse sujeito, pronto: acaba de criar uma fila de clientes insatisfeitos. Vale a pena perder todos para agradar um? O bom senso responde.

Depois, temos aquele cliente que assina um contrato e, em seguida, exige algo que nunca foi prometido. “Ah, mas eu imaginei que a entrega seria em dois dias, não em uma semana.” E agora? Atender essa exigência fora do contrato não é foco no cliente, é falta de organização e, pior, cria uma expectativa que não pode ser sustentada. Isso tudo enquanto desrespeita a integridade do acordo original. Escutar, explicar e manter o equilíbrio entre os interesses, sempre. Mas ceder? Jamais.

E, claro, há o tipo mais problemático: o cliente que desrespeita funcionários. A ideia de que o cliente tem sempre razão não é um passe livre para abuso. Colocar os colaboradores numa posição de servidão, apenas para agradar quem está do outro lado do balcão, é um erro clássico de empresas que ainda não entenderam o valor da sua própria equipe. Funcionário infeliz, desrespeitado e desmotivado significa atendimento ruim no longo prazo. Quem sai perdendo? A empresa, sem dúvida.

Outro ponto delicado: a imagem da empresa. Hoje, qualquer um pode ir às redes sociais e destruir a reputação de uma marca com meia dúzia de cliques. Algumas críticas são justas, outras... nem tanto. E muitos clientes sabem disso. A liberdade de opinião é uma ferramenta poderosa, mas com poder vem responsabilidade – algo que alguns consumidores parecem esquecer. Se o cliente tem sempre razão, onde fica o espaço para a verdade, para o diálogo honesto? Algumas críticas são infundadas e exigem resposta à altura, educada, mas firme.

No final das contas, o que aprendemos com tudo isso? O cliente é importante, mas não é soberano. Ele tem direitos, mas também deveres. E a empresa que deseja sobreviver neste jogo precisa entender que respeito é a chave. Respeito pelo cliente, claro, mas também pelos seus funcionários, pelas suas próprias regras e pela sua imagem. O equilíbrio entre ouvir e agir com bom senso, sem se curvar a demandas abusivas ou desrespeitosas, é o verdadeiro foco no cliente. Não é sobre ter sempre razão, é sobre construir uma relação de igualdade. Afinal, estamos todos no mesmo barco – e se ele afunda, afundamos juntos.

Daniel Teixeira *é advogado, empresário e conselheiro da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL Cuiabá)*