

O que é um bom cliente? Como formar uma clientela?

por Iberê M. Campos



Os profissionais que trabalham com projeto e construção vivem de prestar serviços sob encomenda, trazidos por seus clientes. Vem daí a importância de criar e manter uma clientela de qualidade, que lhe garanta renda suficiente para manter sua vida pessoal e profissional. Mesmo quem está empregado acaba um dia vivendo de sua clientela, tornando-se um autônomo ou empresário. Mas qual é o perfil do cliente ideal? O que seria um bom cliente? Como formar uma clientela?

Arquitetos, engenheiros, designers, decoradores e outros do ramo do projeto e construção são todos profissionais liberais, segundo a legislação brasileira. Significa que possuem formação universitária ou técnica e têm liberdade para exercer a sua atividade, podendo ser empregados ou trabalhar por conta própria, neste caso abrindo uma empresa ou atuando como autônomo.

Apesar desta suposta liberdade de ação, a experiência e a observação acabou nos ensinando que a realidade é diferente. Parece-nos o seguinte: mesmo aqueles que estão empregados precisam considerar-se autônomos. Analisemos esta afirmação.

A legislação trabalhista e a dificuldade de arrumar emprego

Quem está empregado, deve considerar seu patrão como um cliente mas sem deixar de procurar outros clientes fora deste ambiente. Sinto-me à vontade para expressar esta idéia por vários motivos, fruto da observação e análise durante décadas.

Aqui no Brasil, é comum o pensamento de que basta aprender uma profissão e depois arrumar emprego para se resolver profissionalmente. Se for de-

mitido de um emprego tem que arrumar outro em seguida, e prosseguir assim sem parar, até chegar a aposentadoria. Enquanto fica desempregado e procura uma nova colocação, vai vivendo do seguro-desemprego e da indenização que vai receber quando sair do último emprego. O problema é que este modelo de vida está difícil.

Esta “receita” pode ser seguida e é vantajosa apenas para os trabalhadores menos qualificados, que ganham salário mínimo ou alguma coisa a mais. Até porque a aposentadoria, no Brasil, paga pouco, muito pouco, e vai pagar cada vez menos.

Segundo dados da Secretaria de Previdência do Ministério da Fazenda, o valor médio dos benefícios pagos pela Previdência Social em 2016 ficou em R\$ 1.283,93. Segundo a mesma fonte, 68,6% dos benefícios pagos pelo INSS têm valor de até um salário mínimo, que em 2016 era de R\$ 880. Isso representa um contingente de 23,1 milhões de beneficiários, entre urbanos, rurais e assistenciais, que recebiam em média 1,5 salários mínimos no mesmo período.

O teto de aposentadorias também vem se reduzindo ano a ano. Em teoria, o valor dos benefícios previdenciários leva em conta a média atualizada pela inflação dos 80% maiores salários de contribuições do trabalhador recolhidos desde julho de 1992. Mas este valor não pode passar do teto aprovado pelos congressistas. Para 2017 o teto é de R\$ 5.578, para 2018 é de R\$ 5.913 e em 2019 será de R\$ 6.294.

O problema é que, para receber este teto, a pessoal deve ganhar muito acima disto durante pelo menos 30 anos. Ou seja, se colocasse numa poupança o que paga para o INSS durante toda sua vida profissional teria um rendimento muito superior.

Além disto, a fórmula para calcular o valor da aposentadoria está sempre sendo mudada pelo INSS. Com isso, vai ficando cada vez mais difícil alguém conseguir receber o teto, e como as aposentadorias não são reajustadas ano a ano, o valor real vai caindo continuamente.

Em outras palavras, significa que não podemos