

Aula 16 - Quem manda no setor de hortifrúti?

Quem manda no mercado e no setor de hortifrúti é o Cliente. O que você está fazendo agora? Está estudando para entender melhor seu cliente, e desta forma poder atender melhor ele! Mas, para muitos produtores rurais, isso não é tão lógico assim.

Em 1985, a Coca Cola lançou uma nova fórmula chamada New Coke. O problema é que, apesar de dados de _____ demonstrarem que a nova fórmula tinha a aderência dos seus consumidores, não foi o que aconteceu quando a New Coke entrou de vez no _____. A revolta foi tanta que pessoas chegaram a entregar cartas pessoalmente na sede da empresa, pedindo que a Coca voltasse à sua fórmula original. E foi isso que a empresa fez, retomou a fórmula original, para alegria de todos e continuidade das vendas. Ficou claro que é o cliente quem manda, e a empresa atendeu seu pedido.

Mas, a Coca nos traz outro aprendizado sobre a importância de observar as mudanças do seu cliente ao longo do tempo e, desta forma, eles criaram várias outras fórmulas de refrigerante, ou seja, o cliente manda e ele também _____ com o tempo. O que era verdade ontem pode não ser hoje. Para continuar sendo um sucesso de vendas, é preciso estar diariamente estudando e _____ seu cliente, para oferecer aquilo que deseja agora, ou aquilo que ele vai querer amanhã.

Até pouco tempo atrás, várias pessoas comiam fora de casa todos os dias, faziam suas refeições em restaurantes e, nos finais de semana, participavam de festas e confraternizações sociais ou encontros familiares em casa.

Com a chegada da pandemia, a série de lockdowns e outras restrições, vimos os hábitos de consumo mudarem significativamente. Agora, as pessoas estão cozinhando mais em casa, ou pedindo sua comida por delivery e aplicativos.

As mudanças no padrão de consumo podem ser em _____ o cliente quer as coisas, mas _____ ele quer naquele momento. E aqui nós temos uma enorme janela de oportunidades.

Os profissionais e produtores que se adaptam mais rápido, certamente vão sair na frente e certamente conseguirão aumentar sua _____ no mercado, além de ampliar seus resultados.

Responda rápido, qual é a grande diferença que devemos observar e estimular nestes momentos? O que devemos observar e estimular nestes tempos é a nossa _____ frente a novos desafios. Ela determinará onde estaremos no futuro.

Já ouvimos alguns produtores reclamando do clima, do governo, do mercado e até mesmo dos consumidores, _____ que eles não estão se importando com ele, compram de outros lugares, e que deveriam lhe ajudar. Porém, quando tentamos transferir para terceiros a _____ por problemas nossos, ficamos amarrados a uma situação que já passou, e isso nos impossibilita de sermos ativos na construção das _____ para aquele problema. Essa atitude passiva nos impede de crescer e encarar de frente os futuros desafios, e ficamos esperando uma solução, que pode não chegar, mas mesmo assim ficamos parados no tempo.

Devemos compreender e assumir que estamos sempre predispostos a problemas, desde os pequenos até os grandes, e quando paramos de procurar culpados, e seguimos em busca das soluções, tudo fica mais fácil, rápido e agradável.

Quando atuamos em equipe, isso é ainda mais marcante, pois, em alguns momentos, algumas coisas não dão certo, e devemos juntos buscar as soluções, e não os culpados. Agindo assim, rapidamente, ajustamos o projeto e chegaremos ao final dele. Perceba que as decisões ficam mais fáceis com o foco bem definido e tendo uma _____, todos agimos mais rápido e conseguimos sair à frente no mercado.

Voltando para os produtores, quantos deles nós vimos prosperar naqueles mesmos momentos difíceis do passado? Observe com atenção e você vai identificar o que eles fizeram. As ações podem ter sido diferentes, mas eles tiveram atitude e buscaram as soluções, se ajustaram rapidamente e aproveitaram as novas

oportunidades, enquanto muitos ficaram apontando _____ e esperando que terceiros resolvessem seus problemas.

Você pode ser o _____ que o produtor busca para conversar nos momentos de suas grandes decisões estratégicas. Você deve ter um bom conhecimento sobre o tema, o que, naturalmente, vai demandar que se prepare continuamente, sempre atento para as reais necessidades do cliente.

É assim que se iniciam as mudanças _____ na sua propriedade, como: a troca de variedades e de culturas, o início do semi-processamento ou da _____, a mudança na cadeia de fornecedores, a busca por novos mercados e clientes, que vão exigir avanços nas embalagens e na logística para entrega, enfim, inúmeras são as possibilidades de mudança e podemos ser convidados a participar da decisão.

Mas nunca esqueça de levar duas mensagens:

1. **Todas as alterações devem ser pautadas nas _____ dos clientes.** Seguindo essa premissa, teremos muito mais chances de prosperar, e com isso todos vão sair ganhando. O produtor vai prosperar e sua empresa também.
2. **Ter atitude para buscar as soluções** para os obstáculos que surgirão, romper as dificuldades e ser proativo em todo o processo. Isso é determinante para o _____ de todos.

Orientar e apoiar o produtor para encarar os problemas de frente, tomando suas decisões baseadas nas necessidades dos clientes, vai permitir a rápida prosperidade da propriedade, pois inúmeras são as oportunidades, atualmente. Esse apoio real, concreto e objetivo, vai _____ seu cliente à empresa. Mas, para isso, você precisa se preparar com o conhecimento necessário, e ter também uma atitude proativa, buscando junto com ele as _____ que beneficiarão ele, você e sua empresa.

