

O caso Solution Tech

Este caso será utilizado como exemplo para os quatro vídeos do MODELO DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS. Cada vídeo tratará de um quadrante. É muito importante que você leia o caso com atenção para que você possa melhor aproveitar o conteúdo de cada vídeo. Bons estudos!

O caso da empresa Solution Tech

A empresa Solution Tech é uma empresa de Infraestrutura de tecnologia (cabeamento, rede e telefonia) de médio porte e está em amplo crescimento no mercado.

Os vendedores são um time de alta performance contratados de concorrentes maiores e tem obtido crescimento consistente de duplo dígito mês a mês.

A Solution Tech está no caminho de bater pelo terceiro ano consecutivo sua meta anual de renda e lucratividade.

A aposta estratégica para o próximo ano é o mercado de soluções na área de infraestrutura, pois a lucratividade no mercado de serviços é muito mais atraente e os clientes tem muitas vezes demandado soluções combinadas para suas instalações.

Um cliente piloto foi testado e implementado como caso de sucesso. Esta solução chamada Integrate First agora se transformou em produto e começou a ser comercializada no começo de Novembro.

Um pequeno contrato foi fechado no começo de dezembro, e agora que o ano está chegando ao fim o time de vendas está trabalhando em uma grande oportunidade de soluções em uma cooperativa de crédito que está mudando de sede.

No dia 28 de dezembro, uma quinta-feira, o cliente aceita a solução final de infraestrutura, serviços e manutenção e finalmente o contrato passa para análise do setor jurídico do cliente para aceite e assinatura. O setor jurídico retorna para o vendedor da Solution Tech com a seguinte exigência:

“Prezado Departamento Jurídico,

Favor considerar a inclusão da seguinte cláusula: “Data vênia o dado contrato de horas trabalhadas versus serviços prestados, é dada ao contratante a possibilidade de contratar mais ou menos horas, dependendo da necessidade do serviço que julgar necessária naquele determinado período”

O vendedor retorna ao departamento jurídico pedindo a inclusão da cláusula, dado que, aparentemente, nada mais é do que uma reformulação da mesma cláusula de serviços presente no contrato clássico da Solution Tech.

É quinta-feira à tarde, o departamento jurídico está vazio, o vendedor liga para o advogado responsável por seu território de vendas:

-Flávio, é o Claudinho, estou com o contrato da CoperStrong, por favor preciso que você reveja uma cláusula que eles pediram pra incluir no nosso contrato padrão para que o contrato seja assinado amanhã.

Flávio responde:

-Olá Cláudio, eu havia combinado com o Francisco de não trabalhar amanhã pois vou viajar, faz o seguinte manda para o meu email, eu olho e te respondo.

Cláudio manda o contrato. Em uma hora, Francisco o diretor jurídico, recebe o seguinte email enviado pelo advogado Fábio.

"Prezado Juscelino,

O Sr. Cláudio me encaminhou somente agora esta solicitação de inclusão de diversas cláusulas no nosso contrato standard da Integrate First. Eu olhei as primeiras cláusulas e elas claramente se incluídas possibilitariam uma brecha jurídica para o não pagamento de serviços caso as horas inicialmente contratadas precisem ser expandidas. Eu não tive tempo hábil na última hora de analisar todas as alterações, isso exigiria no mínimo dois dias ininterruptos de trabalho. Conforme combinamos eu estarei de folga amanhã, posso analisar cuidadosamente o contrato nos primeiros dias do ano. Att. Fábio"

Francisco liga para Juscelino, o diretor de vendas, que não sabia de nada e pede um tempo para falar com Claudinho.

Juscelino, o diretor de vendas, liga para Claudinho que explica que o contrato precisa ser aprovado aquele ano pois o cliente precisa gastar a verba antes do final do ano. Eles têm poucas horas para poder aprovar o contrato com o departamento jurídico, emitir o contrato, conseguir a assinatura do cliente, faturar e bater a meta de vendas da empresa para aquele ano.

Entretanto, o Departamento Jurídico está muito insatisfeito com a notícia de última hora e considera que isso não é uma prioridade.

Nas próximas aulas você vai aprender o que fazer para ajudar a Solution Tech a resolver este conflito. Boa sorte!