



Chegada e apresentação do cliente

- Exposição dos seus planos

Se tentarmos localizar o ponto inicial de uma obra, quase sempre o encontramos na primeira entrevista com o cliente. De fato, o marco zero dos trabalhos de uma construção, na quase totalidade dos casos, é esta entrevista inicial. Não há dúvida, portanto, que tem a sua importância, já que constitui trabalho profissional.

Considerando que o futuro cliente é praticamente um leigo, caberá então ao profissional orientar a entrevista para um campo objetivo, extraíndo dela o maior número possível de dados necessários para a elaboração dos anteprojetos que se seguirão.

Em linguagem simples, o que precisamos saber é:

1. O que o cliente quer fazer.
2. O que o cliente pode fazer.

A prática mostra que o item 1 é sempre muito maior que o item 2, daí a razão de tentarmos averiguar este segundo item.

Para conseguirmos nosso objetivo de uma forma rápida, convém indagar:

- a. Localização, metragem e característica do terreno de sua propriedade, objeto da obra em questão. Deve-se indagar: rua, número, bairro, ruas próximas; enfim, dados que facilitem a localização do terreno: metragem de frente, da frente ao fundo, área; descrição aproximada do perfil (caimento para a rua ou para os fundos).
- b. Tipo de construção: residencial, comercial, industrial, mista; número de pavimentos.
- c. Número e designação dos cômodos necessários. No caso de construção de residência própria, além de indagar sobre o número dos dormitórios, salas etc., convém saber o número, sexo e idade das pessoas que irão residir, para um projeto mais objetivo. Mesmo reconhecendo que será o cliente e sua família, quem utilizarão a futura casa, cabe ao profissional sugerir e aconselhar determinados detalhes. Vem daí a necessidade de

conhecer os futuros ocupantes não só em número, idade e sexo, como também o seu nível e estilo de vida.

Não serão indiscretas, portanto, as perguntas que nos permitam conhecer a família que residirá na casa para podermos aconselhar certos detalhes, que de outra forma seriam desconhecidos: como número de dormitórios, banheiros, salas etc.

- d. Metragem aproximada dos cômodos. Também aqui procuramos conhecer a vontade do cliente, sem a obrigação de atendê-lo na totalidade nos anteprojetos.
- e. Descrição resumida e aproximada do acabamento. Com certa prática, o profissional poderá, com poucas perguntas, conhecer o tipo aproximado de acabamento requerido. O conhecimento do tipo de acabamento se torna necessário para aquilatar as possibilidades de execução em função da verba disponível.
- f. Verba disponível aproximada para a obra.

Devemos fazer ao cliente perguntas diretas sobre a verba, o orçamento destinado a obra para evitar a feitura de anteprojetos completamente fora de qualquer possibilidade de execução. Explicamos ao cliente que basta nos informar aproximadamente a verba que pretende empregar no empreendimento. Tem-se observado que são inúmeros os empreendimentos que deixam de ser realizados por falta de verba, constatada logo nos primeiros estudos.

Ao se encerrar a entrevista, é hábito a promessa ao cliente da elaboração de anteprojetos, fixando-se determinado prazo para sua apresentação. Porém, é útil, e em certos casos indispensável, uma visita ao terreno antes de iniciarmos qualquer projeto.

Para ajudar na objetividade da entrevista inicial com o cliente, damos a seguir um possível modelo de questionário, que tem a vantagem de orientar o profissional, evitando-se possíveis esquecimentos quanto ao levantamento dos dados preliminares.

O modelo do questionário servirá de lembrança e poderá ser parcialmente preenchido durante a entrevista. Outros dados poderão ser colhidos na visita ao terreno e também em consulta ao Poder Municipal. Deverá também ser modificado em função do local e do tempo (novas e diferentes leis que surjam).

Em alguns casos, o cliente não tem dados para todos os itens, porém, a visita ao terreno e a consulta à subprefeitura local ajudará a completar o que for necessário.