Como reagir quando clientes pedem alterações no projeto?

Por Ricardo Martins

O cliente altera seu layout e você fica mordido com isso? Eis algumas dicas que podem te ajudar a lidar com essa situação.

Alguns alunos meus, na faculdade de design da Universidade Federal do Paraná, me questionaram sobre como acho que eles deveriam agir, quando um cliente tentasse alterar um layout feito por eles. Geralmente os designers não gostam quando esse tipo de pedido de mudança ocorre, mas refletindo sobre o assunto eu pensei em algumas formas de lidar com isso. Eu apresento minhas conclusões sob a forma de 7 dicas:

Mostre que você tem base

Mostre que cada decisão tomada tem um embasamento teórico. Isso faz alguns clientes notarem que você não escolheu apenas «por gosto pessoal». Se ele acha que foi por gosto, bem, gosto por gosto, vai valer o dele.

Alerte antes

Avise «antes» de começar o projeto, já na proposta/orçamento, que o cliente não pode alterar o layout. Ele pode no máximo dizer que não gostou, que quer ver outra versão, mas não «alterar» seu desenho. Inclusive, isso é um direito do designer.[1]

Enxergue além do óbvio

Nem sempre a opinião do cliente é um problema. Acontece que ao invés de dizer «eu queria que meu logo tivesse mais destaque», ele diz «aumenta o logo». Na cabeça dele, a única forma de dar destaque/saliência/ênfase visual para alguma coisa é aumentando. Ele não sabe que você consegue fazer isso através da cor, da posição, da nitidez, de incongruência, de pistas visuais, etc. Então, na tentativa de explicar o que ele quer, ele acaba «ensinando o padre a rezar». Então, cuidado ao criticar o cliente: no fundo ele só não sabe se expressar. Se você resolver o problema dele, e explicar por que resolveu de outra forma, ele pode aceitar sua sugestão.

Controle seu ego

Alguns designers vêem seu sangue ferver quando um cliente «põe o dedo» no seu projeto.

Pergunte-se: estou irritado porque eu acho que sou um deus-igner e meu trabalho é intocável? Será que o fato do cliente mexer no projeto é porque ele odeia você, acha que você é um incompetente ou é você que está superestimando o comportamento dele? Será que com um jogo de cintura é possível contornar o problema e perceber que no fundo o cliente não entendeu direito o que voce faz?

Defina expectativas

Defina as expectativas do serviço antes de começar o trabalho. Alguns clientes tem uma expectativa errada sobre o que um designer faz. Então, antes de começar o projeto deixe claro que você não é um arte-finalista ou operador de Coreldraw. Mostre que seu projeto tem um método, fases de pesquisa, que suas decisões se baseiam em conceito.

Não encha linguiça

Não venha com aqueles papos de que fez o layout se baseando na semiótica da Gestalt da parafuseta do santo Peirce, pois isso não diz nada pro cliente e só alimenta esses mitos de que designers agem como caixas-pretas, que trabalham, mas ninguém sabe como são por dentro. Quer usar psicologia no seu projeto? Então APRENDA psicologia de verdade, e não essas historinhas gestaltianas para boi dormir. A psicologia que te ajuda é aquela sobre percepção visual, processos cognitivos de atenção, entendimento, memória, mudança comportamental, reações emocionais. E lembre que isso não é uma verdade suprema, e cada caso é um caso.

Pessoas valem mais do que problemas

Talvez a mais importante: não brigue com seu cliente. Os layouts passam, as pessoas ficam. Por causa de uma briga num problema temporário, você perde um cliente para sempre. O que é melhor? Ceder às vezes e preservar a relação, ou bater de frente, ganhar a luta de quem tem mais argumento e estragar o relacionamento? O que você prefere? Ser feliz ou ter razão? Pense nisso.

Publicado em

1. Ver Lei 9.610/98, artigo 24

FOROALFA
ISSN 1851-5606
https://foroalfa.org/pt/artigos/como-reagir-quando-clientes-pedem-alteracoes-no-projeto