

Clientes amigos

Fotos: André Fossati



RÉGIS LOBATO:
"Não tem como ser
feito em escala"

A opção por manter apenas uma loja, há 33 anos, trouxe grande diferencial para a ótica do empresário Régis Lobato: o atendimento

TEREZINHA MOREIRA

A abertura de filiais é um bom índice para se medir o desempenho e o sucesso de uma empresa. A afirmação pode valer para várias companhias, mas não se aplica à Perfect Óculos, fundada há 33 anos pelo técnico em ótica Régis Lobato e que funciona no mesmo endereço desde o dia de sua abertura. Ao contrário de muitas empresas do setor ótico, que têm lojas espalhadas pela cidade, mineiramente, Régis adotou a seguinte regra: crescer em apenas um endereço, cativando e conquistando cada um de seus clientes com produtos diferenciados e tecnologia de ponta. Quando se chega à Perfect, mesmo que nunca se tenha ido lá, a impressão é de que se é cliente antigo da casa tamanha a atenção de todos os funcionários e do próprio dono da empresa.

Entre um bate-papo e outro, ele prepara cafezinho no espaço Café com Lentes, onde é possível conhecer um pouco da história de Belo Horizonte, por meio dos inúmeros livros

que retratam a capital mineira, com belíssimas e raras fotos. O café é especial. A forma de prepará-lo, Lobato aprendeu com um cliente e amigo italiano. “Ele me disse que o café estava pouco ácido e me ensinou uma fórmula: misturar café orgânico com o de cultivo convencional. O resultado foi aprovado por ele e, em sua homenagem, o batizei com seu sobrenome”, conta Régis Lobato que, antes de fundar a Perfect, foi executivo da Bausch and Lomb

Co, empresa que criou a famosa marca de óculos Ray-Ban. Experiência no ramo ótico não falta a este empresário que há mais de três décadas planejou nunca abrir outra loja, para se dedicar ao atendimento a seus clientes em espaço único. “O propósito de estar em apenas um local combina com a aspiração da Perfect, de servir de maneira muito pessoal”, diz.

Lobato reconhece que a tendência no ramo ótico é do ganho em escala, com a chegada das grandes redes. “A lucratividade está muito ligada à escala e por isso a rede é um imperativo nos tempos de hoje.” No entanto, ele prefere abrir mão deste ganho para oferecer qualidade a seus clientes. Lobato compara a elaboração de um par de óculos de grau, por exemplo, a um terno de alta costura. “Esse tipo de óculos exige projeto pessoal, exclusivo, não tem como ser feito em escala porque compromete a performance do produto”, assegura o técnico, que utiliza equipa-



FRASE

“O propósito de estar em apenas um local combina com a aspiração da Perfect, de servir de maneira muito pessoal”

Régis Lobato


mento de última geração para tirar as medidas de quem usará os óculos. “Isto demanda tempo, trabalho, experiência, mas não necessariamente aumento no valor do produto, que passa a ser uma marca da casa”, garante Régis Lobato. Isto permite que a Perfect faça os óculos de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, do ponto de vista médico, e também estético, seguindo os contornos da face, com armação e lentes que garantem

melhor resultado. A máquina foi importada da Alemanha e é uma das poucas existentes no Brasil.

E são justamente os bons resultados obtidos pelos clientes tanto em termos dos produtos quanto no atendimento personalizado é que os fazem sempre comprar os próximos óculos na única loja da empresa, que tem outra característica: preservar seus funcionários. A maioria trabalha há mais de décadas lá. “Eles conhecem a clientela pelo nome. E tudo isso forma uma convergência para o produto de melhor qualidade, o que não

é possível em grande escala”, diz Lobato, para quem a fidelidade do cliente à loja não está ligada ao discurso, mas à conduta das pessoas que trabalham na empresa. “A longevidade da casa e da relação com os clientes ajuda a formar esse conceito de confiança, que leva à fidelidade”, resume.

Esta forma de atendimento rendeu, além de milhares de clientes fiéis – muitos deles governadores, senadores, ministros, empresários –, amizades ao fundador da Perfect Óculos. Lobato é padrinho de muitos filhos de clientes que se formam, se casam, e cujas relações começaram na empresa. Ele também diz que nos 33 anos da Perfect, nenhum ex-funcionário da empresa a acionou na justiça trabalhista. E, uma forma de homenageá-los, será a montagem de um painel na loja, com nomes das pessoas que já trabalharam lá. Na *happy hour* de fim de ano, todos são convidados e marcam presença.

A opção por tornar a empresa um ambiente familiar faz com que os clientes amigos de Régis Lobato passem constantemente na Perfect. Nem sempre para comprar óculos, mas, muitas vezes, para um bate-papo descontraído. “Falamos sobre fotografia e cinema”, diz o técnico em ótica. E é desta forma que Lobato quer, nos próximos 20 anos, pelo menos, continuar trabalhando, vendendo óculos, fazendo amizades e preparando para seus amigos e clientes a receita do cafezinho que aprendeu com o amigo italiano. 



ÓCULOS SOB MEDIDA: feitos de acordo com a necessidade do cliente



Perfect Óculos

Endereço e contato da empresa, acesse

revistaviverbrasil.com.br/perfect