

Mercado Pet - Agosto 2002

A grande parte das pet shop's que oferece o serviço de banho e tosa já passou pela experiência de algum animal sumir de seu estabelecimento. E se não passou, está na lista de prováveis candidatos

## Procura-se

Por  
Mirela Luiz

Um descuido e pronto. Todo o investimento de meses ou de anos está prestes a ser perdido. A fuga de um animal, além de exigir o pagamento de uma indenização ao cliente, provoca um desgaste na imagem da loja na vizinhança e no próprio setor. Mas o que fazer numa situação dessa?

### Dor de cabeça

Para o empresário Dario Romero, proprietário da loja Toca da Ração, na Vila Guilhermina, São Paulo - SP, a dor de cabeça foi grande, principalmente porque ele não estava preparado para tal acontecimento. Como a maioria dos donos de pet shop's, Romero sempre achou que tal fatalidade nunca aconteceria com ele. Mas aconteceu. "Uma cliente deixou sua poodle para o seu convencional banho e tosa, mas a cadela dessa vez se assustou com alguma coisa e saiu em disparada para a porta de saída da loja e logo



sumiu. Eu não acreditava no que estava acontecendo. Tudo parecia tão distante. Procuramos a cadela por todo o bairro e não conseguimos encontrá-la. Contamos o acontecido à cliente, que por sua vez não quis ouvir nenhuma justificativa. Ela ficou transtornada e espalhou para a vizinhança inteira o que tinha acontecido. A solução que eu encontrei na ocasião para solucionar o problema foi espalhar cartazes,

folhetos e faixas por toda região. Felizmente isso deu resultado. Um cliente viu os cartazes e passando por uma casa avistou a cachorrinha. Em seguida, me avisou e eu fui retirá-la. Foi muito difícil e trabalhoso recuperar a imagem da minha loja depois desse acidente, mesmo tendo recuperado a cadelinha. Hoje, tenho atenção redobrada. Não deixo mais a porta aberta do local do banho e tosa e

sempre lembro aos meus funcionários do fato, para que isso não venha acontecer mais. Uma loja como a minha não agüentaria passar por essa fatalidade duas vezes", recorda resignado o empresário, que atualmente é extremamente atento e cuida pessoalmente da segurança de suas duas lojas.

### Prevenir é melhor que remediar

A rede de lojas Alvorada também sofreu com esse problema. O seu proprietário, Francisco Régis, conta que o seu maior problema sempre foi no serviço de delivery e que após algumas ocorrências é que foram tomadas providências para evitar esse tipo de acidente. "Essa é uma situação estressante, em que as duas partes saem perdendo. Nós temos sete lojas e em quase todas tivemos problemas como: o cachorro sumir e não o acharmos, fugir, ser atropelado e morrer e já tivemos casos do cãozinho sumir e depois de um certo tempo o encontramos.

### Sentindo na pele

Kátia Cristina N.B. Alves

Véspera de natal. A funcionária pública Kátia Cristina N. B. Alves sai às compras e leva sua poodle para seu banho e tosa costumeiro. No entanto, a pet shop em que estava acostumada a levar estava com sua agenda lotada. Então, Kátia resolveu levá-la na loja recém-inaugurada no Jardim Ipanema, "A princípio, eu nem ia descer do carro, mas meu marido esqueceu de explicar que a Petita tinha alergia e a tosa não poderia ser muito rente. Fomos então ao shopping fazer compras. Notei que estavam demorando muito para

que eles me ligassem para buscá-la. Voltando lá, vimos que ela não tinha sido atendida ainda. A funcionária nos prometeu que em meia hora ela estaria pronta. Então, voltamos ao shopping. E a demora dessa vez foi muito maior. Duas horas e meia depois, voltamos para buscá-la. Ao chegarmos, recebemos a notícia que a Petita tinha morrido. No começo eu achei que era uma brincadeira, mas percebi que a dona da loja estava muito nervosa e pedi para que ela contasse o que aconteceu. Ela explicou que a Petita estava no

banho de pulga numa coleira aguardando. Ela tentou escapar ou avançar em outro animal e se enforcou. Achei muito estranha essa história, pois ela era muito dócil e calma. Até hoje não tive coragem de ter outro animal de estimação. Não fui atrás dos meus direitos. Fiquei tão transtornada no momento que aceitei os R\$ 400,00 oferecidos pela loja, acho que isso não cobre o valor que ela tinha para a gente. Com certeza hoje eu procuraria meus direitos, se houvesse maior preparo das pessoas no setor

não aconteceria esse tipo de fatalidade com mais ninguém. Até hoje meus filhos sentem muita falta da Petita".



SPN