

"PENSAMOS NO CLIENTE como se nós fôssemos o cliente"

A Jorix é uma empresa de informática sediada em Portimão que rapidamente atingiu um bom posicionamento no mercado e a simpatia dos clientes em virtude do bom serviço prestado e dos excelentes preços praticados. "Temos preços competitivos e abaixo da média em todos os nossos serviços" afirma Susana Prudêncio, Gerente da Jorix, em entrevista à Revista Pontos de Vista.

A Jorix iniciou a sua atividade em maio de 2003. Qual o balanço que faz destes 12 anos?

Nestes 12 anos de atividade o balanço, apesar da crise que se instalou nos últimos tempos, é bastante positivo. Temos conseguido, ano após ano, com muito trabalho e dedicação, criar novas oportunidades de negócio.

Quais os principais serviços prestados pela Jorix?

Os principais serviços prestados são a assistência técnica, reparação interna de portáteis, montagem e manutenção de redes, consultadoria informática, venda de equipamentos informáticos desde soluções empresariais, até soluções domésticas. Desde que a AT decidiu certificar todo o software informático utilizado na gestão das empresas, temos investido nas formações técnicas de software necessárias para que possamos auxiliar os nossos clientes, no cumprimento de prazos e requisitos legais impostos a cada empresa. Assim, acompanhando as necessidades de mercado, temos também a venda de equipamentos POS juntamente com o software certificado para todo o tipo de negócio. Para alargar o leque de serviços prestados mantemos ainda parcerias de longa data com empresas de confiança de webdesign e reparação de equipamentos de impressão e cópia. Somos também subcontratados por outras empresas do mesmo ramo a nível nacional para prestar assistência aos seus clientes na nossa zona comercial.

De ano para ano, a empresa tem sentido um elevado acréscimo no volume de vendas. Quais as razões do sucesso?

A principal razão deve-se fundamentalmente à relação empática que criamos com o cliente. Pensamos no cliente como se nós fôssemos o cliente, e isso faz com que sejamos aconselhados a terceiros e daí geramos mais negócio. A razão seguinte são os preços por nós praticados. Temos preços competitivos e abaixo da média em todos os nossos serviços. E, por fim, de salientar a disponibilidade e rapidez de atendimento para todos os nossos clientes.

De que forma conseguem na Jorix praticar uma política de preços justos para os vossos clientes?

Resume-se a dois fatores. Margens mais baixas e qualidade do serviço que prestamos. Neste ramo as margens de venda de equipamentos são muito baixas. Então, tentamos que sejam ainda mais baixas, nunca descuidando a qualidade do produto que para nós é um fator muito importante, assegurando assim a satisfação do nosso cliente. A nível de assistência técnica praticamos preços bastante acessíveis quando comparados com outras empresas do ramo.

A Jorix tem apostado também na formação. Como tem corrido essa aposta?

Para além dos serviços já referidos, desde 2011



decidimos enveredar pela formação. Isto porque? Tínhamos inúmeros clientes que nos pediam aulas de informática. Então, decidimos apostar neste nicho de mercado e através de um formador devidamente certificado, e em parceria com instituições locais que nos cedem os espaços, iniciar cursos de informática nível 1 para quem necessita de formação nesta área. O público alvo destas formações são pessoas normalmente acima dos 50 anos que sentem a necessidade de aprender a lidar com o computador. O resultado foi muito positivo e as pessoas aderiram muito bem. Os cursos são dados ao longo do ano, em horário laboral e pós laboral. O aluno mais "experiente" que tivemos tinha 81 anos, acaba por ser também muito gratificante formar pessoas que se sentem excluídas da sociedade, porque, vendo bem, hoje em dia, a informática está presente em tudo o que fazemos.

Como se pode caracterizar o tipo de clientes que a Jorix tem? Qual o seu público alvo?

A Jorix trabalha com todo o tipo de clientes. Desde o senhor que utiliza o computador apenas para enviar emails ou ir às redes sociais, até ao cliente estatal, passando por micro e médias empresas. Temos serviços para responder a qualquer tipo de necessidade e qualquer tipo de problema. A nossa forma de responder é a mesma seja em que situação for, sempre com prontidão, profissionalismo e simpatia.

Quais os grandes desafios que a Jorix tem vindo a enfrentar?

Um dos grandes desafios que os profissionais desta área enfrentam é sem dúvida a evolução de hardware/software, e a Jorix tem vindo a acompanhar de perto essa evolução diariamente. São 12 anos de constante atualização de conhecimentos.

Trabalhar este tempo todo com um estabelecimento aberto é outro. Neste ramo, devido às margens baixas e ao facto de haver muita concorrência, especialmente os grandes espaços comerciais, manter uma loja aberta em comércio tradicional é um desafio diário. Consideramos que temos uma proximidade com o cliente diferente e um atendimento personalizado o que faz com que as pessoas ainda prefiram procurar-nos, do que ir aos centros comerciais. Outro desafio foi superar esta recessão que se instalou nos últimos tempos, e o que iremos ainda enfrentar não sabemos mas iremos continuar a trabalhar todos os dias para que daqui a 12 anos estejamos cá para fazer novo balanço.

Que metas quer ver atingidas nos próximos anos?

Expansão de quota de mercado nacional através da abertura de um novo espaço comercial. Criação de uma loja online, facilitando assim a exportação de produtos. Alargar a nossa área geográfica de formação. 📍