

Alteração de Temperatura em Equipamentos: O que você precisa saber?

É fundamental discutirmos a alteração de temperatura em equipamentos solicitada pelos clientes. Para isso, precisamos entender o que pode ou não ser feito e as possíveis consequências dessas mudanças.

Recentemente, temos observado um aumento nos casos de retorno de atendimento devido ao congelamento de produtos ou ao bloqueio do evaporador, causado pelo excesso de gelo. Mas por que isso acontece?

Por que isso ocorre?

Essa situação ocorre frequentemente quando o cliente solicita a alteração da temperatura do equipamento. Em muitos casos, há a pressão para utilizar o refrigerador para armazenar outros tipos de bebidas, como cerveja, em equipamentos que são projetados para bebidas de temperatura positiva (refrigerantes, sucos, água, etc.).

Nesse contexto, o técnico, buscando atender à demanda do cliente, acaba ajustando a temperatura de positiva para negativa, o que pode gerar problemas.

Por que não devemos alterar a temperatura dos equipamentos?

Em especial, quando falamos de grandes marcas como Coca-Cola, Pepsi e Guaraná, a temperatura de operação desses refrigeradores é determinada de forma precisa e homologada pelos fabricantes. Essas especificações devem ser seguidas rigorosamente, pois elas garantem o funcionamento adequado do equipamento e a preservação da qualidade dos produtos.

Alterar essas configurações, além de violar as orientações dos fabricantes, pode comprometer o desempenho do equipamento e afetar a experiência do cliente.

O que acontece quando a temperatura é alterada indevidamente?

Quando a temperatura é configurada de maneira incorreta, os resultados podem ser prejudiciais. Produtos como refrigerantes, sucos e água, que são projetados para funcionar em temperaturas positivas, podem congelar em temperaturas negativas. Isso ocorre porque a composição desses líquidos não é adequada para suportar temperaturas tão baixas, resultando no congelamento e possível desperdício de produto.

Além disso, a alteração de temperatura pode levar ao bloqueio do evaporador. Os equipamentos destinados a refrigerar bebidas em temperatura positiva possuem um sistema de degelo auxiliado por um forçador de ar. Quando a temperatura é reduzida para um nível negativo, o sistema não é mais capaz de lidar com o excesso de gelo acumulado, o que pode bloquear o evaporador e comprometer o funcionamento do equipamento.

Nos equipamentos cervejeiros, o sistema de degelo é diferente. Eles utilizam uma resistência no evaporador para garantir o derretimento do gelo, sendo projetados para operar em temperaturas negativas. No entanto, isso não é o caso dos refrigeradores de bebidas, que não foram feitos para essas condições extremas.

O impacto na satisfação do cliente

O principal problema de alterar a temperatura de forma inadequada é a insatisfação do cliente. Essas mudanças provocam falhas no equipamento, o que leva ao congelamento ou até ao mau funcionamento. Como resultado, os produtos podem ser perdidos, afetando as vendas e a qualidade do serviço.

Isso gera uma experiência negativa, causando reincidências de problemas e prejudicando o relacionamento com o cliente.

Conclusão

Alterar a temperatura dos equipamentos de forma imprópria pode parecer uma solução rápida para atender ao cliente, mas as consequências podem ser graves. Para garantir o bom funcionamento do equipamento e a satisfação do cliente, é fundamental respeitar as especificações do fabricante e evitar alterações que possam comprometer a qualidade dos produtos e o desempenho dos refrigeradores. Ao seguir as orientações corretas, evitamos falhas, perdas e, acima de tudo, garantimos a confiança e a satisfação do cliente a longo prazo.