

A primeira escolha: Servir!

Eram sete da tarde e precisei de ir comprar soro fisiológico. A Farmácia estava cheia e dispunha do sistema de senhas. Tinha cerca de 12 pessoas à minha frente, o que me deu tempo suficiente para apreciar o atendimento que ali acontecia, para apreciar o serviço.

O atendimento ia acontecendo por três pessoas em simultâneo, em visível azáfama. Os utentes/clientes aguardavam a sua vez. De entre estas três pessoas, enquanto duas prestavam um atendimento mecânico, i.e., «37...Diga...» e, sem sequer uma saudação, tratavam de ir buscar a “mercadoria”, entregar e receber, para logo de seguida dizer «38», a outra pessoa tinha, sem dúvida, uma atitude diferente. Pergunta-se como é que essa pessoa fazia? Também este senhor anunciava o número seguinte, mas sorria, cumprimentava o utente à chegada e sempre tinha um comentário a propósito do motivo da visita enquanto preparava o medicamento, o creme, o que fosse! Os comentários, a atenção dispendida no acolhimento e na despedida eram exemplares. Reparei ainda que todos os clientes atendidos por este senhor, que percebi depois ser farmacêutico, saíam com um «Muito obrigado» servido com um genuíno sorriso.

Até aqui poderá estar o leitor a pensar: normal! Há pessoas que são mais simpáticas do que outras, mas na verdade é este paradigma que tem que ser quebrado. Não existem pessoas que não sabem servir, existem pessoas, isso sim, que não escolhem fazê-lo.

A certa altura, uma senhora, com uma criança de colo, aproxima-se para ser atendida por uma das outras pessoas no balcão ao lado deste farmacêutico. Esta carregava também vários sacos de compras, o que tornou a sua tarefa mais complicada. Pousou os sacos e quando se dirigiu ao balcão recebeu um malfadado «Diga!» ao invés de um sorriso. Tratou da sua compra, sempre com a criança de colo, e quando se preparava para pegar nos sacos, com visíveis dificuldades em consegui-lo com a mão que “sobrava”, já quem a tinha atendido chamava o número seguinte. O farmacêutico referido nesta história, sem dúvida um *Top Service Professional*, embora não fosse consigo, parou o que estava a fazer e, pedindo licença à pessoa que estava a atender, dirigiu-se a esta senhora dizendo: «Espere aí que eu ajudo». Deu a volta ao balcão e apressou-se a ajudá-la, não só a colocar os vários sacos nas mãos, mas também a abrir caminho para a sua passagem. Seria mero cavalheirismo? Creio sinceramente que não. Creio, isso sim, que para este senhor não existe confusão: serviço é diferente de subserviência, e ajudar esta senhora não é mais do que um acto nobre e uma escolha de cada um. Servir não é sinónimo de subserviência. Escolher servir, mais do que cumprir com um conjunto de regras e procedimentos, é aplicar a criatividade ao acto e, para isso, deverá pôr o seu cérebro a funcionar em pleno, i.e., vertente racional e vertente emocional. Servir bem é uma escolha, a escolha de uma identidade própria e a escolha da via da criatividade.

Por isso desafio o leitor: durante o próximo mês treine e coloque a sua criatividade ao serviço!



Carla Carvalho Dias
Visão Integrada – Consultoria Operacional, Lda

