

SUSPENSÕES E SOLUÇÕES

A segunda escolha: fazê-lo por si mesmo!

Há muito quem pense que o seu trabalho existe para agradar aos clientes ou à entidade empregadora, se esse for o caso. Há muito quem pense que servir existe para garantir a prosperidade da organização a que pertence e assim garantir o seu sustento. Por outras palavras, há muitas pessoas que acreditam que trabalham para servir a sua entidade patronal ou, em última análise, os seus clientes e só estes.

Acredito que um bom profissional de serviço é sobretudo alguém que serve porque gosta do que faz. Acredito que a razão que leva qualquer um a ser *Top Service* é, acima de tudo, ele próprio.

Vejamos o caso em que o líder da organização é o primeiro a servir mal; como consequência teremos todas as pessoas a servir mal; mas, se pelo contrário, a escolha de servir bem for feita acima de tudo pessoalmente, este fenómeno não irá ocorrer.

A sugestão que lhe deixo é a seguinte: feche os olhos por momentos e pense no que seria uma cerimónia de despedida sua do seu trabalho. O que acha que iria acontecer? Os seus colegas iriam aplaudir a sua actuação com sentimento de perda de o/a ver partir ou, ao contrário, iriam ter vontade de o/a vaiar ou mesmo insultar no acto de saída? Será que iriam ficar indiferentes? Agora pense nos seus clientes: como seria?

Caso esteja certo/a que a sua cerimónia de saída seria merecedora de aplausos, pense no quanto isso o/a faz sentir bem, o quanto isso o/a faz sentir realizado/a e valorizado/a por aqueles que serve. Ou seja, pense que, acima de tudo, servir bem é fazê-lo por si e só depois pelos outros.

Se lhe parece que seria um alívio para os seus colegas vê-lo/a partir, ainda vai a tempo de escolher outro caminho e transformar a sua cerimónia de saída num acto memorável e gratificante. A escolha é sua!

Por outro lado, se tem dúvidas quanto ao que seria a sua saída e à impressão que deixaria, pense novamente e acredite que



Carla Carvalho Dias

Visão Integrada – Consultoria Operacional, Lda

terá de escolher um caminho que não deixe lugar a interrogações.

O comandante D. Michael Abrashoff, no seu livro *"It's Your Ship"*, refere que «a chave para ser um comandante de sucesso é ver o navio pelos olhos da tripulação».

Pense na sua tripulação como sendo os seus colegas ou colaboradores, os seus clientes ou mesmo os seus fornecedores, e pense se está a conseguir ver o "navio" aos seus olhos.

Independentemente do resultado da sua reflexão, escolher servir por nós mesmos é uma escolha fundamental para se tornar num *Top Service*, pois só assim conseguirão satisfazer as necessidades básicas de um ser humano: certeza, incerteza, significado, ligação, crescimento e contribuição (de acordo com Anthony Robbins).

Ser um *Top Service Professional* é sobretudo ser alguém que serve porque gosta do que faz, independentemente da sua actividade ou da tarefa que tenha que empreender.

A grande razão que leva alguém a optar pela via do *Top Service*, deverá ser, antes de tudo ele próprio.

Por isso, convido-o a servir... por si! Votos de Bom serviço...