

Servir bem

faz bem à saúde

Carla Carvalho Dias anda há vários anos a promover a cultura do bom serviço em Portugal. Numa recente passagem pela Madeira, falou à MAIS sobre o que é o 'Top Service' e a importância da cultura do serviço, sobretudo numa altura como aquela que estamos a viver. **TEXTO ANA LUÍSA CORREIA FOTOS JOANA SOUSA/ASPRESS**




Como é que uma engenheira mecânica, especializada em termodinâmica e fluidos, começa a trabalhar na reestruturação e reorganização de empresas? Carla Carvalho Dias sorri quando lhe fazemos a pergunta e a resposta surge na ponta da língua, afinal, as empresas têm sempre algo de engenharia e de mecânico: “As pessoas brincam muito comigo porque eu disserto muitas vezes pelo facto da vida ser termodinâmica e as organizações também. As organizações têm um lado completamente mecânico, o chamado hardware, e depois têm um lado muito orgânico, onde estão as pessoas, a que eu chamo heartware”...

Assim, a transição entre uma área sobretudo técnica e outra área que tem muito de vertente humana, foi mais natural do que as pessoas possam pensar. Carla começou a sua vida profissional numa empresa ligada à Engenharia, nomeadamente em refrigeração industrial. Porém, começou a trabalhar numa empresa com muitas dificuldades (que acabou mesmo por fechar). A si-

tuação até poderia ter sido contraproducente, mas Carla, que já se apercebera do gosto que tinha em desenvolver pessoas, facilmente percebeu que esse momento muito difícil dessa empresa foi menos mal ultrapassado pela forma como as pessoas estavam a ser geridas e como a comunicação era feita com elas.

Foi assim, quase num abrir e fechar de olhos, que Carla passou da refrigeração industrial para a consultoria organizacional e a reestruturação de departamentos, muitos dos quais, pouco ou nada sabia. “Só pensei que esse processo só poderia ser mecânico, então decidi que tinha de arranjar um método para tornar a coisa evidente, quase que uma fórmula e como eu não percebia nada do negócio só tinha uma hipótese que era a de falar com as pessoas todas e quanto eu mais falava com as pessoas, mais eu fazia os meus paralelos à termodinâmica, aos sistemas, às leis termodinâmicas, à turbulência, enfim...”

Com o ‘andar da carruagem’ e uma cada vez



CARLA CARVALHO DIAS
é autora do livro 'Top Service - A Escolha é Sua' onde são retratadas pessoas reais e situações reais

maior compreensão do funcionamento das organizações e das empresas, Carla Carvalho Dias apercebeu-se de que a cultura do serviço, do bom serviço interno é o factor-chave do sucesso. E serviço não significa subserviência, nem muito menos aquele que é o conceito mais tradicionalista de servir, que remetemos, quase sem pensar, para as áreas da Hotelaria, Restauração e similares. “A cultura de bom serviço, o ‘Top Service’ enquanto conceito é uma forma de estar na vida e depois traduz-se numa forma de estar em equipa e numa forma de estar numa empresa. A primeira escolha tem de ser individual. A empresa terá de estar sempre refém dessa cultura individual...” explica Carla.

Foi aliás este conceito que Carla decidiu explorar e explicar no seu primeiro livro, intitulado ‘Top Service - A Escolha é Sua’, onde partilha histórias reais, de pessoas reais, que fazem a diferença no dia a dia.

E para a fazer a diferença não basta pensar no cliente final. A cultura de serviço tem necessaria-

mente de começar internamente, com cada um, com cada pessoa que trabalha em determinada organização. Carla é peremptória: “defendo a filosofia do inside out”, de dentro para fora, ou seja, é preciso que as empresas vivam, internamente, essa cultura do bom serviço, para que isso mesmo tenha reflexo no exterior, no mercado.

A verdade é que nesta altura em que as empresas e organizações enfrentam muitas dificuldades, o primeiro pensamento que vem à mente é que essa cultura de serviço acaba por ser descuidada. Carla salienta que o ‘Top Service’ é “a coisa mais simples que há, particularmente em momentos de crise” e explica: “a cultura de serviço interna é das poucas coisas que as empresas podem promover sem qualquer investimento financeiro e numa altura de crise ainda é mais importante que exista esta cultura, porque a cultura de serviço e o top service organizacional acontece quando as pessoas de facto se entregam a uma causa, valorizam departamentos e actividades e

quando querem viver o seu dia a dia a se surpreender mutuamente. Numa altura em que toda a gente anda triste e anda com graves e sérios problemas, não há melhor do que promover essa cultura para a pessoa sentir que, pelo menos enquanto está a trabalhar, se esquece dessas angústias todas”.

E o serviço, bom ou mau, tem ciclos que necessariamente se reflectem no indivíduo que pertence a determinada organização ou empresa. “Um mau serviço leva a uma má reputação da empresa, uma má reputação da empresa leva a um passa-palavra negativo, um passa-palavra negativo leva a menos clientes ou então a clientes que não voltam mais. Isso leva a menos lucro, logo a piores salários e conseqüentemente a pessoas frustradas e a um mau serviço”. É um efeito bola-de-neve que começa e termina em cada um. “Às vezes o que faz falta às organizações é perceber este ciclo. Qualquer pessoa, em qualquer cargo, tem de perceber que em qualquer ciclo, o verdadeiro elo prejudicado é ele próprio”, alerta.

E não é só o conceito e cultura do bom serviço que Carla Carvalho Dias tem procurado levar a todo ao país, em workshops, palestras, processos de reestruturação de empresas e organizações, mas também em acções ‘pro-bono’ em escolas e universidades. Para Carla, o conceito de ‘Smerve’ (‘smile and serve’ – sorria e sirva) é essencial para que cada um de nós faça a diferença, nas mais variadas acções e formas de actuação, mesmo em casa, com os amigos ou no trabalho. “O sorriso é contagiante e servir bem faz bem à saúde”, diz-nos. “Sorrir é uma acção que nos permite enganar o nosso próprio cérebro e uma boa acção, desde que praticada com intenção, leva a uma descarga de endorfinas semelhante aquela que ocorre durante uma corrida. Portanto, o que estamos à espera? Um sorriso vale ouro”.

Toca a experimentar!

