

# A escolha é sua!

E se um dia tivesse de ir comprar umas meias a correr, sem tempo para pagar o estacionamento, e quando regressasse desse pelo título válido no seu pára-brisas? E se tivesse sido um polícia a fazer isso por si? E se um outro dia, numa loja de roupas, fosse tão bem atendido que quisesse conhecer melhor a vendedora? E se ela lhe dissesse que era licenciada em Recursos Humanos, mas que só tinha arranjado aquele emprego? E que não perdia o brio porque as oportunidades estão ao virar da esquina? E se a oportunidade estivesse mesmo ali, precisamente por ter prestado um serviço tão bom?

Estas são duas de muitas histórias que Carla Dias, consultora e *coach* empresarial, viveu na primeira pessoa e que são contadas no seu primeiro livro, intitulado *Top Service - A escolha é sua: servir bem é a chave do sucesso*. As histórias são acompanhadas por uma personagem *cartoon*, chamada Top Zé, e prometem prender o leitor desde o primeiro minuto. A obra, com prefácio de Nicolau Santos, director-adjunto do jornal *Expresso*, é lançada este mês pela Academia do Livro.

"Em todo o mundo, serviço é serviço, tal como os humanos são humanos. E no dia em que deixarmos de precisar do serviço, todos nós seremos absolutamente inúteis", diz-nos a autora. E prossegue: "Onde temos pessoas não queremos máquinas, e onde temos máquinas não queremos pessoas. Um exemplo é o do Multibanco. Vamos à caixa e queremos que a caixa nos dê o dinheiro. Não queremos alguém que nos diga 'dê cá o cartão que eu dou-lhe o dinheiro'".

Neste livro, Carla Dias, que é directora-geral da empresa Visão Integrada, apresenta o serviço numa lógica de que servir bem é a chave do sucesso. Nestas páginas, a consultora fala-nos de um modo de estar na vida que é servir. E a primeira coisa que o livro pretende fazer é combater o paradigma de que servir é um acto menos digno. "Todos servimos, a toda a hora. Não nos apercebemos, desvalorizamos, mas a verdade é que desde o momento em que nos levantamos, até ao momento em que nos deitamos, vamos servindo e sendo servidos", explica a autora. **CARLA PEDRO**

Carla Carvalho Dias é licenciada em Engenharia Mecânica no ramo de Termodinâmica & Fluidos, pela Universidade de Coimbra. Com uma experiência profissional de 17 anos, é sócia fundadora da empresa Visão Integrada, onde se especializou em reestruturação e reorganização empresarial, levando a efeito projectos em Portugal, Espanha, Itália, Suíça e Angola.

Tem uma certificação em *coaching* de indivíduos, equipas e organizações reconhecida pela International Coach Federation e foi coordenadora pedagógica no lançamento da Franchising University e Academy.



## As sete escolhas

Ao longo de todo este livro, Carla Dias apresenta-nos as sete escolhas para o bem servir. E quais são elas?

A primeira é 'escolher servir'. E tem de ser uma escolha racional, pois é algo que vai envolver os dois hemisférios do cérebro. A segunda é que a pessoa tem de escolher 'fazê-lo por si, só depois pelos outros'.

A terceira escolha é 'sentir o que o outro está a sentir'. "É fundamental eu conseguir colocar-me no lugar do outro", sublinha Carla Dias.

Em quarto lugar, e não menos importante, é 'escolher divertir-se'. "Tenho de escolher divertir-me na minha vida, porque o serviço, acima de tudo, é um acto de criatividade. Se eu escolho divertir-me, estou muito mais permeável à criatividade".

Em quinto lugar, há que 'escolher pensar'. Segundo a autora, esta escolha combate o paradigma do 'respira, logo serve'. "Aqui não. É 'pensa, logo serve', porque para servir bem, as pessoas precisam de pôr a inteligência ao serviço."

'Escolher dar *feedback* verdadeiro' é a sexta escolha. E é também fundamental, salienta Carla Dias. "Há uma tendência natural, um medo do ser humano, de ser esquecido, ignorado. E há uma crença que diz 'se eu não tenho novidades, não vou telefonar'. Essa crença é errada, porque isso pode

levar a que a pessoa que está do lado de lá – seja um colega, seja um cliente – pense 'ele não está interessado em mim.. Aquele telefonema em que se diz 'liguei só para dizer que ainda não tenho novidades' vale ouro, porque é a mesma coisa que ligar e dizer 'eu não me esqueci de si, não tenho nada para lhe dizer, mas não me esqueci de si'".

'Escolher renunciar à razão' é a sétima e talvez a escolha mais difícil de assimilar, realça a autora do livro. "Somos capazes de discutir durante horas sobre quem tem razão em relação a determinado indivíduo ou a determinado tema. A verdade é que isso só nos leva a um ciclo de defesas e ataques e enquanto estamos em defesa e em ataque não olhamos para a frente. Criam-se animosidades, criam-se atritos. A razão é uma satisfação temporária do nosso ego. Quando lidamos com clientes ou colegas, se escolhermos a via da razão, estamos a escolher a pior via de todas, para todos. A razão de pouco ou nada interessa. O que interessa é a conclusão das coisas", refere Carla Dias.

