

## SUSPENSÕES E SOLUÇÕES

# Serviço ou Subserviência... eis a questão?

Muitas são as vezes que a frase “não sou criado de ninguém” é escutada em diferentes contextos e dita por diferentes pessoas. Assim como são muitas as vezes em que não existe nenhuma razão para a frase ser proferida, resultando, frequentemente, do mau entendimento que existe entre servir e ser subserviente.

Para que o caminho do serviço de excelência aconteça, o primeiro passo é quebrar uma série de paradigmas que estão associados a este tão nobre acto: Servir!

É por isso que, nesta primeira crónica sobre serviço, escolhi a quebra de paradigmas, pois sem ela, toda e qualquer opinião, todo e qualquer conselho àqueles que servem será, simplesmente, inútil.

A primeira quebra de paradigma deve ser feita em relação à forma como me irei referir a serviço nestas crónicas: falaremos sempre de serviço de braços abertos e não serviço de tronco vergado.

Até aqui poderá estar o leitor a pensar: Como? Há pessoas que são mais simpáticas do que outras! 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.

Irei, em próximas crónicas, relatar histórias verídicas passadas em farmácias que pretenderão ilustrar aquilo que agora refiro.

Creio, sinceramente, que um bom serviço não depende da idade, do sexo, do maior ou menor cavalheirismo. Creio, isso sim, que para quem sabe servir não existe confusão: serviço é diferente de subserviência.

Em conclusão, é importante referir que servir é exceder as expectativas e, tal como diz Danny Mayer, no seu livro “Negócios À Mesa”: «Às vezes temos que resolver problemas de clientes que não são nossos!». Tudo isto é atitude, e tudo isto são escolhas permanentes que cada um de nós, enquanto indivíduo, tem que fazer, por dia, por hora e várias vezes numa hora. Escolhas atrás de escolhas, e é sobre essas sete escolhas para o caminho do *Top Service* que lhe proponho falar nas próximas crónicas das próximas edições.

Até lá, votos de um Bom Serviço e sempre pensando que o Serviço é a base da interacção humana.



**Carla Carvalho Dias**

*Visão Integrada – Consultoria*

*Operacional, Lda*

*Autora do livro*

*Top Service – A Escolha é Sua!*