

Com profissionalismo é que se progride

por Iberê M. Campos

Há tempos escutei Roberto Shinyashiki, um dos grandes gurus da auto-ajuda, dizer algo que me marcou: “quem entra numa loja ou contrata um serviço deseja apenas ser feliz”. Em outras palavras, quando você pensa em adquirir algo, por mais simples que seja, deseja que aquela experiência seja a melhor possível. Digamos que você deseja um novo celular, o que faz? Começa a pesquisar os modelos disponíveis, compara os recursos, procura ofertas, verifica quanto pode gastar e finalmente faz a compra. Tudo isto para suprir alguma necessidade, seja ela física ou emocional, real ou criada por sua mente, não importa.

E o que aconteceria se o aparelho começasse a apresentar defeitos e a assistência técnica fosse precária e o atendente mal, se a loja se recusasse a trocar e o fabricante não o atendesse? Certamente a alegria inicial iria transformar-se em decepção, ou seja, você não foi feliz em sua compra.

Outro exemplo: você estava com muita fome e foi num restaurante pedir aquele seu prato predileto, que lhe dá até água na boca. Só que o garçom demorou para atender, a mesa estava suja, o som ambiente estava muito alto, a comida estava ruim e a cerveja veio quente... Mesma coisa, sua felicidade desapareceu.

ber fazer bem feito aquilo para o que foram contratadas, e só depois pensar qual seria o pagamento à altura.

Posso contar um caso para ilustrar esta afirmação. Determinada ocasião colocamos anúncio no jornal para contratar um auxiliar técnico para nossa empresa de prestação de serviços em informática. No dia seguinte havia dezenas de jovens à nossa porta e, claro, isto foi antes da internet, quando as pessoas compravam o jornal aos domingos para na segunda-feira ir pessoalmente até as empresas tentar a sorte. A cada candidato era exposto qual era o serviço e o que esperávamos do novo funcionário. De uns 30 pretendentes, apenas 1 pediu mais detalhes, com interesse. Perguntou se dávamos algum treinamento, ofereceu-se para um teste e, naturalmente, foi o escolhido. E o restante? Depois de recebida a explicação, a maioria perguntou sobre seus “direitos” — se a firma oferecia vale-refeição, se tinha plano de saúde, se os finais de semana eram livres, se tinha banco de horas ou outros benefícios. Ou seja, não estavam preocupados em saber se ele, candidato, como profissional, serviria para a empresa, mas sim se a empresa serviria para ele.

Claro que todos precisamos saber onde estamos pi-

**Veja este artigo na
íntegra na
Revista PnP nº 16**