

O atendimento está nos detalhes, pessoalmente falando

Por **Fernando Barrichelo**

Recentemente, fui almoçar na cafeteria do térreo do meu prédio (**Bauducco**). Pedi um prato pronto, e a atendente perguntou de forma inesperada: “Você não gostou daquele prato da última vez?”. Fiquei intrigado porque não apenas se lembrava de mim, mas também da refeição anterior e, mais do que isso, que talvez eu não tivesse gostado tanto.

Respondi com sinceridade que “não”, dizendo que o prato estava um pouco frio e o arroz, seco. Ela ouviu atentamente, foi lá dentro, e retornou dizendo que conversara com a gerente e que me ofereceriam um prato diferente como cortesia, já que notaram que minha experiência anterior não foi positiva.

Algumas pessoas possuem uma capacidade especial de enxergar o outro, de perceber pequenos detalhes que muitas vezes passariam despercebidos. A memória da atendente e sua prontidão em agir são evidências de que ela estava genuinamente preocupada com a minha experiência. Essa sensibilidade representa algo mais profundo, que vai além do simples cumprimento de uma função. Não é qualquer pessoa que se lembra de um cliente em meio a tantos outros, e menos ainda que toma a iniciativa de corrigir um erro sem que o cliente precise reclamar.

Imediatamente lembrei do livro e filme **A Cor Púrpura**, no qual as personagens, mesmo com tanto sofrimento de vida, dizem: “Deus deve ficar muito bravo se você passar num campo com cor púrpura e não notar”. A beleza está nos detalhes. A sensibilidade está nos detalhes. O atendimento está nos detalhes.

Se pensarmos bem, esse tipo de atitude vem de dentro, da personalidade da pessoa. É uma questão de caráter, de empatia, de querer que o outro se sinta bem. Isso não é algo que se ensina facilmente. **Duvido que tenha sido via treinamento da empresa.**

Por isso, o risco é a cafeteria perder essa gentileza ao trocar de atendente. Por mais que a empresa possa fornecer ferramentas e incentivar comportamentos, a genuinidade desse tipo de cuidado é difícil de replicar por meio de treinamentos. A vontade de ajudar e de reparar uma falha antes mesmo que o cliente precise falar são características que muitas vezes nascem com a pessoa. Isso não significa que a empresa deva abrir mão de criar uma boa cultura de atendimento, mas sim que é preciso reconhecer que certas atitudes não podem ser forçadas de cima para baixo.

Assim, precisamos ficar atentos no **recrutamento e seleção**. Devemos recrutar pessoas que, naturalmente, já possuem essa vontade de cuidar do outro, de prestar um bom atendimento porque gostam de fazer isso, e depois apoiar essas pessoas com uma estrutura que incentive e reforce esses comportamentos.

PS: a moça se chama **Vitória**. Fico com um grande peso na consciência por nunca ter sabido o nome dela, apesar de ser um cliente frequente. Que vergonha... **Ela tinha me percebido e eu não tinha percebido o seu nome. Eu não tinha visto a cor púrpura. Até então... agora sei...**



FERNANDO BARRICHELO é executivo, mas escreve sobre pensamentos e raciocínios. Ou seja, sobre a vida e sobre todos nós.