

Muito prazer!

Estrear é sempre difícil, desafiador, contagiante e com uma pitada de medo da hora seguinte, o que irão falar, qual será a reação das pessoas, causarei boa impressão? Dizem que a primeira impressão é a que fica. Não que concorde com isso, pois o julgamento prematuro com base apenas no superficial pode causar feridas, cometer injustiças, destruir sentimentos e até causar traumas. Acredito que muitos de nós já cometemos o erro de julgar com base apenas nas aparências e em muitas ocasiões "quebramos a cara".

Há muito tempo atrás trabalhei no comércio como vendedor numa loja chamada Mara confecções na Avenida Magalhães de Almeida. Muitas das vezes entravam pessoas bem vestidas que eram disputadas "aos tapas" pelos vendedores, todos pensando na comissão daquela suposta grande venda. Sabe o que normalmente acontecia, a pessoa olhava, experimentava e não comprava absolutamente nada. Ao contrário, chegava uma pessoa de havaiana nos pés que ninguém se interessava em atender e esta pessoa fazia uma grande compra.

Já presenciei muitas vezes tanto no setor público quanto no privado atendimentos diferenciados baseados na aparência. E isso me deixa bastante indignado. É preciso que a linha de frente, de qualquer instituição pública ou privada, entenda o seu importante papel de recepcionar com alegria (sorriso no rosto) e delicadeza cada cliente. Isso não é difícil, não doe e faz bem a saúde, pois como se sabe:

"Quem sorri estimula o cérebro a liberar endorfina e serotonina - substâncias responsáveis pela sensação de prazer e felicidade. Essas substâncias proporcionam uma sensação de leveza e bem-estar, além de ativarem o sistema imunológico. Essa imunização ajuda a prevenir, principalmente, doenças ocasionadas por elevado grau de estresse". (<http://www.equilibriototal.com.br/sorrir-faz-bem-para-a-saude.html>) Assim, é preciso qualificar as pessoas que tratam diretamente com os clientes de modo a surpreendê-los a partir de um atendimento personalizado, onde a prática da empatia seja uma constante. Isso não é fácil, requer treinamentos contínuos e decisão gerencial. Este é um fator importante para o atingimento da excelência.

Dito isto, e voltando ao começo, quero ressaltar que é um grande prazer e uma honra estrear como cronista ao lado de nomes tão respeitáveis. Nasci em São Luís, sou o caçula de uma família numerosa (7 filhos), casado, duas filhas (uma de 13 anos e outra de 4 meses), cristão verdadeiramente católico.

Muito Prazer!

José Carlos Nascimento