



## PESSOAS FORA-DE-SÉRIE ONDE ESTÃO AS QUE VÃO ALÉM?

*Marcio Kühne*

*Palestrante*

*www.marciokuhne.com.br*

Um gerente foi procurado por um funcionário, que veio reclamar que um colega havia tido um aumento salarial e ele não, o que considerava injusto. Sem entrar no mérito do caso, o gerente pediu a ele:

— Você está vendo aquele caminhão que está vendendo laranjas, lá no outro lado da rua? Vá, por favor, ver o preço das laranjas.

Sem entender o pedido do gerente, foi e logo voltou:

— O preço de 1 dúzia de laranja é R\$ 1,00.

O gerente perguntou:

— E se eu comprar 10 dúzias, será que o preço é o mesmo? Você pode verificar?

Sem saber responder, lá foi o funcionário perguntar de novo, e logo voltou.

— Ele disse que se você comprar 10 dúzias, ele faz o preço de R\$ 0,80 a dúzia.

— Eu estou interessado nestas laranjas! E se eu comprar o caminhão inteiro, a que preço ele fará a dúzia?

Já com cara meio aborrecida, mais uma vez ele foi perguntar e voltou dizendo:

— Se você comprar o caminhão todo, ele vende a dúzia a R\$ 0,55.

Agradecendo ao funcionário pediu para que ficasse ali e solicitou que o colega que havia tido o aumento fosse chamado à sua sala. Sorridente, ele logo entrou, e o gerente fez exatamente a mesma pergunta:

— Você está vendo aquele caminhão que está vendendo laranjas, lá no outro lado da rua? Vá, por favor, ver o preço das laranjas.

Rapidamente ele saiu e logo voltou com um saco de uma dúzia de laranjas debaixo do braço, e muito animado foi logo dizendo:



— O preço de 1 dúzia é R\$ 1,00. No entanto, se você comprar 10 dúzias ou mais, ele pode dar um desconto e vender a R\$ 0,80 a dúzia. Mas se você quiser comprar o caminhão inteiro o preço é de R\$ 0,55 a dúzia. Aí eu disse ao vendedor que o meu gerente estava interessado no preço das laranjas, e ele me deu esta dúzia como uma amostra, para você poder avaliar a sua qualidade.

O gerente agradeceu. O funcionário deixou a dúzia de laranjas na mesa e saiu. Um silêncio se fez e o gerente nada teve a dizer, pois o funcionário que entrou reclamando, saiu tendo aprendido uma importante lição.

Pesquisas internacionais envolvendo o comprometimento dos colaboradores nas empresas indicam que aproximadamente 60% deles cumprem com a sua obrigação. Há os que nem isso fazem, 10% deles não cumprem. E ainda, outros 20% fazem um pouco a mais do que lhes é pedido. As mesmas pesquisas apontam finalmente, que apenas 10% são os "fora-de-série", são os que fazem a diferença nas empresas.

O mercado de trabalho está saturado de gente boa que cumpre sua função. Surge assim a pergunta: onde estão as pessoas excepcionais? As que vão muito além, aquelas que pensam: "o que é que nós não vimos aqui?" Os que nunca estão satisfeitos com os resultados por satisfatórios que sejam? Aqueles que iniciam a expedição onde acaba a estrada?

Há formas muito simples, mas absolutamente imprescindíveis de "ir além" e fazer a diferença, como o caso daquela garçonete de um hotel em Curitiba que enquanto limpava as mesas durante o café da manhã, ouviu a distancia um hóspede se queixando para outro a respeito de uma solicitação de um sanduíche que fez 1h da manhã e que levou mais de uma hora para ser entregue no quarto. Ao terminarem o café, ela aproximou-se da mesa, perguntou como havia sido a noite dele e ao ouvir atentamente a reclamação perguntou: "O que podemos fazer para que essa impressão negativa sobre nossos serviços seja atenuada?"

O hóspede disse que não era necessário fazer nada, e que essas coisas acontecem. Ela insistiu, dizendo que não gostaria que ele saísse com a imagem do



**CEITEC**  
Eventos  
**Educando para a vida!**

hotel afetada por aquele incidente, e além de garantir que comunicaria o ocorrido ao responsável pelo serviço noturno, ofereceu como cortesia um gostoso café acompanhado de uma saborosa fatia de bolo para a tarde. Isto é a excelência em comprometimento! Quanto custou o cafezinho e a fatia de bolo para o hotel? Nada. Quanto valeu para o cliente? Desculpas aceitas e uma excelente impressão do hotel restaurada. É que o digo sempre em minhas palestras: "O mundo não deve nada as pessoas normais".

Livros publicados pelo autor:

"Em Busca da Autoconfiança - Estrutura Emocional de Aço"

"O Futuro não é o que se teme, o Futuro é o que se ousa".