



editora da VIEW e maníaca por óculos

© Kriz Knack

Palavrinhas mágicas

Há vários anos, uma querida amiga comenta comigo sobre o trabalho voluntário que realiza em um projeto que proporciona educação complementar a meninas de comunidades menos favorecidas economicamente. Lá, seus talentos são desenvolvidos e, por meio do aprendizado de trabalhos manuais, teatro, música, empreendedorismo etc., sua entrada no mercado de trabalho torna-se muito mais favorável.

E em um dia desses de maio, finalmente tive a oportunidade de visitar a sede do projeto e ver o trabalho de perto. Conheci as dependências e logo fiquei encantada com a simpatia e os sorrisos abertos das meninas com quem cruzamos no corredor. Aqueles sorrisos de quem tem confiança no presente e flerta positivamente com o futuro.

Os momentos agradáveis continuaram. Reunimos em uma sala para ouvir a apresentação do projeto pelo seu presidente. Um determinado ponto de sua fala chamou muito a minha atenção. Ao apresentar os cinco pilares da formação sobre os quais é fundamentado o trabalho do grupo e são ensinados às meninas, o brilhante senhor comentou começou pelo respeito.

Por se tratar de um conceito muito subjetivo, com várias interpretações, ele contou que precisavam de uma definição mais objetiva a fim de que fosse assimilada mais facilmente e, para isso, traduzem o respeito pelo uso das “palavrinhas mágicas”, isto é, aquelas que deveriam ser item básico e obrigatório do dicionário de todos os seres humanos: “obrigado”, “com licença”, “por favor”, “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite” etc. E isso é ensinado e testado à exaustão por lá. Uma supervisora, por exemplo, só deixa as alunas entrarem se disserem “bom dia” e enquanto não o fizerem, ficam do lado de fora perdendo aula.

Achei isso genial: trocar em miúdos uma palavra que realmente é difícil de ser definida e transformá-la em ação, isto é, colocar o respeito em prática aplicando as “palavrinhas mágicas”. E isso não devia se limitar apenas ao incrível trabalho de formação das meninas. A vida seria bem mais fácil se todos

passassem a praticar o respeito. Até porque é sempre bom lembrar que gentileza gera gentileza. E o uso de cada uma dessas palavrinhas é um ato de gentileza com o próximo. Afinal, quando você pede “por favor” ou diz “com licença” está demonstrando seu respeito pelo outro.

E garanto que no atendimento isso é ainda mais eficiente. Só loucos ignoram o fato de que clientes amam ser bem tratados. Além das tais palavras mágicas, pratique a gentileza para fazer seus clientes sentirem-se reis e rainhas. Coloque-se no lugar do cliente e lembre como é bom ser bem recebido ao entrar em um estabelecimento com um sorriso franco e palavras agradáveis. E também quando se está no corredor meio atravancado de um supermercado e um funcionário estende a mão “para que você passe, dando-lhe preferência.

Praticar a gentileza passa também por treinar seu olhar para enxergar o lado bom da vida e das pessoas: dessa forma, você estará praticando a gentileza consigo mesmo e assim se sentirá mais livre para elogiar o próximo de forma sincera. A maioria dos clientes adora elogios - especialmente sinceros. Comece o quanto antes e faça das palavras mágicas parte da sua vida. Você e sua óptica só têm a ganhar com isso.

Fico por aqui, mas peço licença para me retirar. Até a próxima, querido leitor. ☺

P.S.:

o projeto voluntário do qual acabei de falar é o Grupo Primavera (www.gprimavera.org.br e www.facebook.com/grupopr Primavera).



positivo, operante!

Quer trocar ideias com Andrea Tavares?

umoutrolhar@revistaview.com.br

Rua Cônego Eugênio Leite 920
São Paulo/SP 05414-001