

# Diário de um cliente mal-atendido

Conrado Adolpho

É incrível o poder de autodestruição que algumas empresas têm. Muitas, simplesmente “AmBevecidas” com o crescimento e o aumento repentino de lucratividade, não param para avaliar o que pode acontecer com um crescimento sem estrutura. Clientes, que anteriormente recomendavam um determinado local para seus amigos, agora insatisfeitos podem levar um negócio à ruína.

Transcrevo abaixo o que seria o meu diário em um sábado à tarde. Uma aventura gastronômica de um cliente que topou com todo o tipo de idiossincrasias em termos de mau atendimento em um certo restaurante.

*Sábado, 20 de novembro de 2004.*

*13h – A fome aparece. Resolvo sair para comer algo em um restaurante perto de casa, visto que a fome, apesar de intensa, ainda era menor do que a preguiça de cozinhar algo.*

*13h20 – Chego a um restaurante bem simpático que está ganhando o paladar dos moradores do meu bairro. Lotado.*

*Pergunto a um dos dois garçons, que parecem enlouquecidos com o movimento, quanto tempo deveria demorar um prato de bife com batatas fritas.*

*“Ih, dotô...coisa de dez minutinhos”, diz o garçom equilibrando uma bandeja de refrigerantes em uma das mãos e uns doze pedidos na memória.*

*Faço o pedido.*

*Partindo em direção a uma mesa que acabara de vagar, sinto-me em uma daquelas cenas “hollywoodianas” em que três ou quatro pessoas disputam um táxi nas ruas de Nova York. Perco a disputa pela mesa. Um senhor obeso se põe na minha frente e consegue me atrasar por cinco segundos, tempo suficiente para que eu a perdesse.*

*13h30 – Os dez minutos se passaram e nada do meu prato. Ainda espero por uma mesa.*

É interessante notar que certos restaurantes não percebem um fato corriqueiro: quando um cliente chega para almoçar, provavelmente ele não está ali por puro lazer, mas sim porque está com fome. Segundo Abraham Maslow, (1964) não existe nenhum sentimento que deixe o ser humano mais desorientado do que a necessidade de comida. A demora excessiva em servir uma refeição é um pecado capital para restaurantes e lanchonetes. Maslow estava certo e naquela hora eu vivenciava sua teoria.

Uma empresa geralmente não fecha suas portas por causa de um produto ruim. Quando um excelente cozinheiro resolve montar seu restaurante, o cardápio é sempre muito bom e tudo transcorre tranqüilamente enquanto a maneira caseira de administração suporta o crescimento. Com o tempo, o desequilíbrio entre as diversas partes necessárias para o bom funcionamento da empresa faz com que um colapso se torne iminente. Os serviços que lidam diretamente com o cliente começam a ser negligenciados e os funcionários não conseguem agradar mais aos clientes como antes. O descontentamento se torna assunto corrente entre os *habitués* do local.

*13h45 – Mais de doze pessoas engrossam a fila de pedidos que os cozinheiros, certamente, não estão dando conta de atender.*

*Um casal, que já estava de pé antes que eu chegasse, resolve cancelar o pedido. Penso em fazer o mesmo, mas, por uma mórbida curiosidade, resolvo ficar para ver até onde irá essa situação.*

Em uma determinada época, muitas empresas chegam a uma encruzilhada. De um lado o faturamento com todas as suas seduções, de outro, o investimento em atendimento e estrutura, com todos os seus gastos. A maioria segue pelo caminho mais sedutor, o do aumento de lucratividade em detrimento da satisfação do cliente. Erro crasso. Tantas empresas já encerraram suas atividades por causa do crescimento acelerado que isso deveria servir de exemplo para todos os empreendedores. O problema é que, enlouquecidos com o cotidiano, tal qual os garçons do restaurante, eles não têm tempo para perceber que chegaram à encruzilhada.

*13h55 – Consigo uma pequena mesa na disputa com dois rapazes. No absurdo da situação, chego a sentir um certo orgulho do meu feito. Agora, sentado como legítimo proprietário do meu território, aguardo com avidez minha refeição.*

Ainda segundo Maslow, após o desejo incondicional por comida, a necessidade de abrigo é a segunda na lista de prioridades de todos nós.

*Meu abrigo estava garantido, tinha uma mesa.*

Segundo uma pesquisa do Sebrae e Endeavor, 95% das empresas, no Brasil, fecham suas portas até o quinto ano de funcionamento. Como se não bastasse a política castradora do governo, geralmente as empresas ainda têm que enfrentar a falta de planejamento, investimentos em marketing e de competência em gestão de seus fundadores. A falta de planejamento gera prejuízos da ordem de 20% para o caixa já minguado da pequena empresa. Caminho certo para a falência.

*14h00 – O garçom vem até minha mesa e me pergunta se desejo a minha lasanha com molho branco ou bolonhesa.*

*Penso: “Eu não pedi lasanha”. Digo: “Molho branco, por favor”*

*14h05 – Chega à mesa minha apetitosa lasanha, apesar de ter pedido bife com fritas.*

*Àquela altura, o que eu tivera pedido não passava de mero detalhe.*

*14h25 – Termina a minha lasanha e chamo o garçom. “A conta, por favor”.*

*“Dois minutinhos, dotô”.*

*14h40 – A conta chega em meio ao tumulto de dois clientes que resolvem chamar o gerente para reclamar do serviço.*

*Me recuso a pagar o couvert, mas pago com prazer o bife com fritas, bem mais barato que a lasanha que comi.*