

linha aberta



www.linhaaberta.com
ano 18 | edição 157 | agosto 14

8 DICAS
IMPORTANTES PARA
DECORAR ESPAÇOS
COMPACTOS

CLÍNICA DE DELRAY BEACH
APRESENTA CURSO DE EDUCAÇÃO
E PREVENÇÃO DE SAÚDE

FOREIGN
BEAUTY
PRODUCTS

A VIDA É
CURTA PARA
SER PEQUENA

WINTER PARK:
CHARMOSO REFUGIO

O CONSUMIDOR INTELIGENTE

*Conheça as tendências globais
de consumo em 2014 e aprenda
a arte de economizar e
maximizar o seu dinheiro*



ODILON
MEDEIROS
Desenvolvimento
Empresarial e Humano



ASSUMIR RESPONSABILIDADES NÃO É PECADO!

Recentemente fui contratado para realizar um trabalho junto aos restaurantes de uma determinada cidade. Ao visitar a primeira empresa, notei que lá o movimento de clientes era bem pequeno e o gestor do estabelecimento culpou todo o mundo pelo fraco desempenho do seu restaurante e só resguardou a si mesmo.

Para dar continuidade ao trabalho, eu precisaria visitar a próxima empresa que ficava a apenas alguns poucos metros de onde eu estava. Para surpresa minha, o restaurante estava lotado. Detalhe: ambos os estabelecimentos atuavam com o mesmo sistema e até o valor cobrado era o mesmo.

Antes de me apresentar, fiquei observando a dinâmica do lugar e, de imediato um fato me chamou a atenção: a gestora mantinha contato direto e constante com os clientes. Ela procurava saber se o tempo estava no ponto, se o cliente estava satisfeito, se eles tinham sugestões de pratos e de sobremesas e até mesmo, em um ato de total personalização do atendimento, comentando com alguns clientes que estava percebendo a falta deles, procurando saber se era algo relacionado à satisfação deles com o seu estabelecimento.

E então? Já é possível entender por que um faz sucesso e outro não? Pelo atendimento apenas? Não. O bom atendimento é uma consequência de a gestora ter assumido a responsabilidade por fazer o seu cliente se sentir valorizado e transformar o empreendimento em um exemplo de sucesso.

A professora Rosabeth Moss Kanter da Harvard Business School, nos EUA, apresenta um exemplo bem interessante que facilita ao entendimento sobre o "ir além" da responsabilidade. Ela afirma que vender um cafecinho

exige muito mais conhecimento do que apenas saber como preparar e servir: buscar informações sobre o manejo da produção do produto, por exemplo, pode evitar problemas.

Serão detalhes banais? Não creio, afinal as consequências negativas imediatas ou futuras poderão ser da responsabilidade de quem vende o produto. Legal ou moralmente falando.

E assumindo a responsabilidade, o profissional gera credibilidade e mais chances de sucesso em qualquer tipo de projeto.

Na prática e nos exemplos citados no início desta reflexão, em um deles, vimos alguém que só reclama, que não assume a responsabilidade por si próprio e não obtém sucesso. Os motivos para que isso ocorra podem ser os mais diversos. Entretanto, independentemente do motivo, algo não pode continuar: insistir em um erro.

Se o gestor (do projeto, do negócio ou da própria carreira) percebe que algo não está acontecendo da maneira que ele gostaria, o recomendado é que, assuma a responsabilidade sobre a mudança ou sobre as consequências. Se não está conseguindo fazer por conta própria, que procure ajuda de um especialista. Ele, seguramente, poderá ajudar.

É claro que é muito mais fácil culpar o outro pelo próprio insucesso. Mas é importante ter consciência que essa ação não vai ajudar em nada. Para mudar o cenário é necessário assumir e agir.

E você? Como tem lidado com as suas responsabilidades? As tem assumido? Pare um pouco e faça uma reflexão sobre o seu comportamento (assuma a responsabilidade sobre isso também). E depois, desfrute dos resultados positivos.

Pense nisso. Aja e seja feliz! 🍀

➔ Odilon Medeiros é Consultor em gestão de pessoas, coach, palestrante, professor universitário, mestre em Administração, especialista em Psicologia Organizacional, pós-graduado em Gestão de Equipes, MBA em vendas. Contato: odilonmedeiros.com.br / www.odilonmedeiros.com.br

