

CONSULTORIA DE GRIFE

Semana passada, convidei uns amigos para o almoço em um restaurante e notei que o garçom que nos atendeu levava uma colher no bolso da camisa.

Achei esquisito, mas tomei isso como um fato casual. No entanto, quando o encarregado da mesa trouxe a água, copos e talheres, notei que ele também tinha uma colher no bolso da camisa.

Olhei em volta, no salão, e percebi que todos os garçons, garconetes e atendentes também levavam uma colher no bolso da camisa.

Quando o garçom voltou para tomar o pedido, perguntei: - Por que a colher?

- Bom, - explicou - os donos do restaurante contrataram uma consultoria de grife, muito famosa, experts em eficiência, com o objetivo de revisar e melhorar todos os nossos processos.

Depois de muitos meses de análises, reuniões, pesquisas e estatísticas, eles concluíram que os clientes deixavam cair no chão a colher com 73% maior frequência do que os outros talheres.

Isso representava uma frequência de quedas de 3 colheres por hora por mesa. Se o nosso pessoal ficasse preparado para cobrir essa contingência, nós poderíamos reduzir o número de viagens à cozinha e, assim, poupar mais de 1,5 horas por homem por turno.

No momento em que estávamos falando, escutou-se um som metálico na mesa atrás da gente. Rapidamente o garçom que nos atendia trocou a colher caída por aquela que ele levava no bolso, e me disse: - Pegarei outra colher quando for a cozinha, assim não farei uma viagem extra para buscá-la agora.

Meus amigos e eu ficamos realmente muito impressionados. O garçom continuou a anotar o nosso pedido. Enquanto meus convidados ordenavam, continuei a observar ao meu redor. Foi, então, quando observei de relance uma cordinha fininha pendurada no zíper da calça do garçom.

Rapidamente, percorri com o olhar o salão para me certificar que todos os garçons levavam a mesma cordinha pendurada no zíper da calça. A minha curiosidade foi muito grande e, antes do garçom se retirar, perguntei:

- Desculpe, mas... por que tem essa cordinha justo aí?

- Oh, sim! - respondeu, e começou a falar em um tom mais baixo.

- Não tem muitas pessoas tão observadoras quanto o Sr. Essa consultora de eficiência da qual lhe falei, achou que nós também poderíamos poupar tempo na ida ao banheiro.

- Como é isso?

- Veja bem: amarrando esta cordinha na ponta do... bem, você já sabe, podemos sacá-lo para mizar sem tocá-lo e dessa forma, eliminando a necessidade de lavarmos as mãos, encurtando o tempo gasto no banheiro em 67% por homem.

- Que ótimo, isso tem muito sentido, mas... se a cordinha ajuda a sacar, como é que volta a guardar?

- Bem, eu não sei como fazem os outros, mas eu uso a colher.

Artigo de propriedade intelectual de Washington Sorio (www.washingtonsorio.com.br). Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9610/98. Nenhuma parte deste artigo poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação ou quaisquer outros, sem autorização prévia por escrito do autor.