A ARTE DE ATENDER MAL

Como enlouquecer o consumidor

Alessandro Camillo

2013

1º Edição - 2013

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha esposa Adriana, ao meu filho Bruno, aos meus familiares e amigos citados nesse livro ou não, que contribuíram de forma tão maravilhosa em minha vida. Um agradecimento especial a todas as pessoas que tentaram transformar minha vida em um inferno, mas malograram miseravelmente. Vocês foram minha inspiração.

Alessandro Camillo

SUMÁRIO

Introdução

Como enlouquecer o Consumidor 6

O poder corrompe 7

Por que nos tornamos tão mesquinhos 9

Lição 1 – Atenda mal para atazanar sempre

Quem nunca foi mal atendido no aeroporto? 12

As chaves de São Pedro 15

Seres Superiores 18

Lição 2 - Sempre complique uma solução fácil.

Mundo Civilizado X Elo Perdido 20

O dia que minha esposa encontrou Deus 27

Lição 3 - Não há nada ruim que não possa ser piorado.

Sua Excelentíssima Excelência 34

O que importa é o próprio umbigo 38

Má supervisão 39

O fiscal de Trânsito 40

Lição 4 – Siga as instruções ao pé da letra

As portas do Inferno 44

Conversa de maluco 46

O Rio é o Meu País 50

Fala Sério 52

Lição 5 - Nunca seja o responsável. Encontre outro.

Imagina na Copa... 58

Lição 6– O consumidor será sempre o culpado.

Bandeira 2 75

O império do Gerúndio 76

Os Dez por cento da Discórdia 85

Lição 7 - Nunca aceite devoluções.

Os Padrinhos 92

A bota da discórdia 100

Esse livro 106

Considerações Finais 110

Introdução

A arte de Atender Mal

Como enlouquecer o consumidor.

Livro baseado em fatos reais. As identidades e locais foram trocados para proteger o Autor de processos, xingamentos, perseguições e emboscadas em becos escuros.

Ao contrario do que pensamos, influenciado em parte pelos nossos pais, assim ensinados e por quem fomos doutrinados, as empresas não são um bicho papão, esperando à espreita o pobre coitado consumidor, para devorá-lo. São apenas entidades inanimadas visando o lucro, só isso. Não conheço nenhuma empresa se reunindo na calada da noite, capitaneada pelo Dr. Evil e seus comparsas, loucos para prepararem as próximas maldades pelas quais os consumidores serão acometidos. O nome disso é governo.

Mas infelizmente, existe um componente nestas empresas preparado para torturar fisicamente e psicologicamente o cliente, fazê-lo ter pesadelos na calada na noite, pedindo pelo colo da mãe: O mal funcionário. Um ser a parte na escala de evolução, apresenta características capazes de fazer o mais pacato cidadão espumar, perder as estribeiras, chorar de ódio. Estes seres humanos insensíveis e implacáveis parecem farejar nossa

insatisfação e conseguir fazê-la se superar, sempre. Vou listar em sete lições o manual usado por estas criaturas, que deveriam ter um espaço na galeria de malfeitores dos nossos pesadelos, colocando-se entre os vampiros e os lobisomens. Não existe entre essas lições uma ordem de importância. Não existe lei separada das outras também. As piores torturas geralmente envolvem duas ou mais. O atendimento perfeito, todas as sete.

Compõe uma ditadura perversa, que nos oprime ao acordar mesmo em uma bela manhã de primavera felizes, fazendo o possível para transformar nossa existência em um inferno de sofrimento miserável. Trato aqui da nossa convivência com pessoas de pequeno poder, que, em sua função diária de decidir quem pode e quem não pode algo, consegue transformar a vida destas pobres almas em um inferno na terra.

Quem nunca sofreu bullying (palavra tão na moda que identifica algum tipo de cerceamento ou perseguição) de um segurança de banco, porteiro, funcionário público, hostess de casa noturna, político, funcionários de companhias aéreas e afins, que atire a primeira pedra.

O poder corrompe

De acordo com o filósofo Nietzsche, para algo ser verdade, basta ser imposto e repetido. Pois, temos provas diárias de que

este sábio alemão estava certo. Quantas vezes estávamos cobertos de razão, nos dirigindo para reclamar sobre algo para um dos personagens acima e fomos tratados (ou nos sentimos) como a mosca dos dejetos do cavalo do bandido. Quantas vezes fomos humilhados em praça pública, e, só não fomos açoitados por pura benevolência desses nossos feitores modernos?

Aqui começa uma deliciosa vingança contra este status quo diário que nos vitimiza e que invariavelmente (salvo heroicas exceções) deixamos para lá.

Por que nos tornamos tão mesquinhos?

Nós seres humanos inconscientemente somos susceptíveis a sermos corrompidos pelo poder. Termos controle sobre alguma coisa ou sobre alguém desperta em nós o sentimento bom de nos apropriarmos de algo para cuidar, proteger, dar o melhor, para que esse ecossistema supervisionado tenha uma fluência. Mas nunca fomos treinados para isso. A nossa aprendizagem é um processo vicário, ou seja, aprendemos copiando o que fazem com a gente, pai, mãe, irmão mais velho, professores, etc. Quer dizer que a culpa é de papai e mamãe? Sim, sempre foi. Mas isso não significa de que temos que dar uma surra nos velhinhos do nosso desafeto, nem os exime de responsabilidade por seus atos.

Ter poder implica em ter certas responsabilidades, e uma delas é saber dosar esse poder, e, principalmente, em ter discernimento para como usá-lo. Mas você acha que o funcionário público que está atendendo você está preocupado com isso? De jeito nenhum, tudo que ele quer é se livrar de você, que está atrapalhando o cafezinho dele, o mais rápido possível.

Por que estas pessoas são tão más? Por que elas se divertem estragando nosso dia? Elementar meu caro Watson, foi dado a elas o poder de decidir, sem ensiná-las como usá-lo. Faça uma experiência. Em países civilizados (No nosso caso, deveríamos mudar o termo de pais em desenvolvimento para pais em civilização), quando você está naquela famosa fila de embarque e tem de passar pelo detector de metais, você pode solicitar a inspeção manual (na qual eles usam um detector de metais portátil). Ok, alguém que trabalha na Infraero e ler esse livro vai gritar que é um absurdo, aqui também temos esse direito, etc. Então solicito a esse funcionário que vá disfarçado ao embarque e passe por este procedimento como um cidadão comum, faça o pedido. Tenho certeza que será tratado como se estivesse transportando um alienígena escondido debaixo da blusa.

Temos muitas coisas boas em nosso país, mas, sermos bem atendidos e respeitados não é uma delas. Então onde erramos? Por que nunca ganhamos um sorriso da atendente que nos serve o café expresso de cada dia? Por mais que achemos que o problema é não sermos o tipo dela, ou aceitarmos que somos feios mesmo ou, talvez, que ela tenha tido uma manhã miserável. Na verdade, a maioria das vezes não tem a ver com

ela (pensou que eu iria espinafrar a coitada?). Tem a ver com as condições a que é submetida. Não quanto a ser escravizada ou algo do tipo, mas ao fato de como foi treinada e é orientada. Ter de cuidar dos pedidos de 5 pessoas, ao mesmo tempo que lava xícaras e faz a cobrança, deixaria qualquer um estressado.

Mas por que está sozinha sobrevivendo a esse caos? Porque a pessoa que planejou o atendimento assim falhou? Falhou não só nesse planejamento, mas também no treinamento, na supervisão e, às vezes, até na escolha dessa pobre inocente para essa função.

Não vou me eximir da culpa, pois, muitas vezes também não me preocupei em ser simpático ao fazer o pedido. Mas aqui tenho a ressalva: Não é meu trabalho atender ao público. O dela é.

Esse é, em essência, o grande mal que assola aqueles que deveriam nos ajudar em vez da arte de nos atrapalhar. Falta-lhes a percepção de que estão ali para atender o público, e, que faz parte desta premissa, terem paciência para ser questionados dez vezes pela mesma coisa (e serem treinados para fazer bem isso).

Lição 1 – Atenda mal para atazanar sempre.