

Um grau para o sucesso

**Evaldo Costa*

O que fazer para ter sucesso na vida pessoal e profissional? Muita gente pagaria uma boa grana para saber a resposta. No entanto, às vezes, tanto nos negócios, quanto na vida pessoal, uma inexpressiva dose extra de esforço é que separa o bom do excepcional.

Estamos falando do conceito 100 GRAUS. O que eu adoro neste conceito é que você pode adotá-lo para vencer na vida. Poderá, por exemplo, ser 100 GRAUS em atendimento, atitude, liderança, qualidade... ou quem sabe, optar por construir a sua vida inteira em torno deste conceito, para se diferenciar e distanciar de seus oponentes.

Só para lembrar, o conceito 100° é aquele que evidencia que a água a 99° está muito quente, quase fervendo. Mas, não está fervendo. Com um grau a mais ela ferve. E é justamente esse um grau a mais que faz toda a diferença, pois fervendo a água gera vapor, o vapor pode mover uma caldeira e movimentar grandes locomotivas, navios... O interessante é que a 99° nada disso seria possível.

Para ilustrar darei um depoimento de como uma pessoa 100° atendimento faz enorme diferença em nossa vida. Recentemente, cheguei de uma de minhas longas viagens à Ásia e tive que sair às pressas do aeroporto para o banco, a fim de cumprir alguns compromissos inadiáveis. Tudo estaria perfeito, não fosse eu estar fora do horário de expediente bancário e, para piorar ainda mais a situação, sem talão de cheques e cartão de débito.

A minha empresa tem conta na agência do primeiro piso, e no segundo, fica outra agência destinada a clientes especiais. Não acho que eu seja um cliente especial, mas gosto que eles me tratem como se eu fosse.

Cheguei esbaforido (o relógio de temperatura da rua apontava 41° cravados). Eu aguardava na porta da agência a autorização para o meu acesso. Como demorava, implorei inutilmente à gerente de plantão (que fingia não me ver) para que autorizasse o meu acesso. Ela, se quer, deu-se ao trabalho de levantar-se da cadeira, e pelo interfone disse que eu deveria aguardar a minha gerente autorizar o meu acesso. Apenas um detalhe: a tal “gerente” já foi responsável pela conta da minha empresa.

Logo que adentrei a agência, a minha gerente Janaína, imediatamente, providenciou pessoalmente um talão de cheque para mim, ajudou-me a organizar os pagamentos e, de sobra, cuidou para que eu não entrasse na enorme fila dos caixas (apesar do banco estar fechado ao público, havia muita gente aguardando atendimento).

Em trinta anos, nunca contei com gerente tão eficiente, atenciosa, educada, que me atendessem tão bem a ponto de motivar-me a escrever este artigo. Daí, convido a você, a refletir sobre o que disse S. Brown: "Ninguém tem a felicidade garantida. A vida simplesmente dá, a cada pessoa, tempo e espaço. Depende de você enchê-los de alegria." E, se me fosse permitido agregar uma única frase, eu diria: vale muito a pena ser 100 GRAUS em tudo que fizer.

**Evaldo Costa*

Diretor do Instituto das Concessionárias do Brasil

Escritor, consultor, conferencista e professor.

Autor dos livros: “Alavancando resultados através da gestão da qualidade”, “Como Garantir Três Vendas Extras Por Dia” e co-autor do livro “Gigantes das Vendas”

Site: www.evaldocosta.com

Blog: <http://evaldocosta.blogspot.com>

E-mail: evaldocosta@evaldocosta.com