

---

## Um fósforo, uma bala, uma xícara de café e um jornal

---

Por Michael E. Gerber  
Empreender: Fazendo a Diferença (págs. 123 a 125)

A primeira vez foi sem querer; quero dizer, para mim. Eu não tinha planejado ir até lá. Estava dirigindo há sete horas e, cansado de dirigir, decidi parar para pernoitar antes de ir para São Francisco. O hotel ficava em um bosque de sequóias com vista para o Oceano Pacífico. Quando entrei no saguão, o Sol estava se pondo e o bosque havia se tornado um breu. Instantaneamente, senti que era um lugar especial: o saguão possuía um iluminação aconchegante: painéis de sequóias refletiam o brilho vermelho da luz nos confortáveis sofás beges encostados nas três paredes que cercavam a mesa da recepção; uma longa mesa de madeira escura estava voltada para a porta principal, pela qual eu havia acabado de entrar. Na mesa, havia uma cesta indiana trançada, transbordando com frutas frescas; ao lado da cesta, havia um pesado abajur de bronze, sua luz profunda incidia sobre as frutas, dando um ar festivo ao ambiente. Cobrindo todo o comprimento da mesa e caindo em cada extremidade, quase chegando a alcançar o chão, havia uma toalha de linho com um trabalho em crochê intrincado, seu padrão brilhante e exótico acentuava as cores das frutas, o bronze do abajur e o profundo ocre avermelhado das paredes; na extremidade mais distante da mesa, contra a parede mais distante, em uma sólida lareira de pedra bruta, um fogo vibrante preenchia o ambiente com o crepitar animado da lenha de carvalho que queimava furiosamente. Mesmo que eu não estivesse tão cansado, o contraste do calor das chamas em meu rosto e o frio da noite em minhas costas teria sido suficiente para me atrair para ali; com tudo aquilo, eu estava extasiado. Atrás da recepção, uma mulher apareceu com uma blusa de algodão recém-engomada em tons de vermelho, verde e branco, combinando com uma saia ocre escuro; um alfinete com o logotipo do hotel em uma fita ocre avermelhada decoravam a blusa como distintivo de honra, e uma fita combinando afastava o cabelo de sua face brilhante.

– Seja bem-vindo ao “Venetia” – ela sorriu calorosamente.

Não levou mais do que três minutos do momento em que ela me cumprimentou até o momento em que o mensageiro me encaminhou para o quarto, independentemente do fato de eu não ter reserva. Eu não podia acreditar na facilidade com que aquilo tudo tinha acontecido. E o quarto! A impressão geral foi de opulência abrandada: um carpete espesso em tom pastel, uma cama *king-size* de pinho branco, coberta por uma magnífica colcha branca impecavelmente limpa, com gráficos originais retratando cenas e pássaros do noroeste do Pacífico e, complementando a elegância rústica das paredes de cedro, uma lareira de pedra com lenha de carvalho já preparada para o fogo, e um fósforo grande e elegantemente colocado diagonalmente no chão em frente à lareira, esperando para

ser aceso. Estava felicíssimo com minha sorte. Troquei de roupa para jantar: a mulher da recepção havia feito uma reserva enquanto eu me registrava no hotel! Saí andando pela noite para encontrar o restaurante; uma placa próxima ao caminho do lado de fora de meu quarto apontava para outro caminho bem iluminado por dentro do escuro bosque de sequóias. O ar da noite estava quieto e limpo; à distância eu ouvia o murmurar calmo e rítmico das ondas do Oceano Pacífico. Ou era minha imaginação? Havia uma aura mágica que cercava o lugar. O restaurante ficava em uma colina com vista para o hotel e o mar; até entrar, eu não tinha visto nenhuma outra pessoa, mas o restaurante estava lotado. Dei meu nome ao *maitre* e ele imediatamente me conduziu a uma mesa, independentemente do fato de que outras pessoas estavam esperando. Evidentemente, as reservas significavam algo nesse restaurante! A refeição estava tão deliciosa quanto tudo o que eu havia experimentado antes, a comida era preparada de forma caprichosa, o serviço atencioso, mas discreto. Saboreei uma taça de conhaque enquanto aproveitava a apresentação de um violonista clássico que tocava uma seleção de “Fugas”, de Bach, para os clientes. Assinei a nota e voltei para o meu quarto, notando que a intensidade das luzes do caminho havia aumentado, aparentemente para compensar a escuridão crescente. Quando cheguei ao meu quarto, a noite tinha esfriado; estava ansioso por acender a lareira e, possivelmente, tomar um pouco mais de conhaque antes de ir para a cama. Alguém já tinha pensado nisso! Um fogo vivo queimava na lareira, a cama estava pronta para ser ocupada, os travesseiros estavam afofados e havia uma bala em cada um deles. Em um dos criados-mudos ao lado da cama, estava um copo de *brandy* e um cartão onde se lia:

“Seja bem-vindo a sua primeira estadia no ‘Venetia’. Espero que esteja aproveitando. Se houver qualquer coisa que eu possa fazer por você, de dia ou à noite, não hesite em chamar. Kathi.”

Eu caí no sono aquela noite sentindo-me muito bem cuidado. Na manhã seguinte, acordei com um estranho ruído borbulhante vindo do banheiro; levantei para investigar. Uma cafeteira, ligada por um temporizador automático, estava funcionando no balcão da pia. Um cartão na cafeteira dizia: “Sua marca de café. Aproveite! K.”. E era minha marca de café! Como é que eles haviam descoberto? E então eu me lembrei: na noite anterior, no restaurante, eles tinham me perguntado qual era minha marca de café favorita. E lá estava. No momento em que eu me conscientizei do que eles haviam feito, ouvi uma batida educada na porta. Fui até a porta e a abri: ninguém. Mas, ali, no capacho, havia um jornal: meu jornal, o **The New York Times**. Como é que eles haviam descoberto? E então, eu me lembrei. Quando me registrei, na noite anterior, a recepcionista tinha me perguntado qual era meu jornal favorito. E eu nem tinha pensado no assunto, até então. E lá estava. E tudo isso se repetiu todas as vezes que voltei lá; mas, após aquela primeira vez, eles nunca mais perguntaram minhas preferências. Eu já havia me tornado parte do Sistema de Administração do

hotel: e eles não me desapontaram uma vez sequer. O sistema sabe do que eu gosto, e eu o obtenho exatamente da mesma maneira, exatamente na mesma hora. O que exatamente o Sistema ofereceu? Um fósforo, uma bala, uma xícara de café e um jornal; mas não foi o fósforo, a bala, a xícara de café ou o jornal que fizeram a diferença, foi alguém que havia me escutado. E eles me escutaram todas as vezes. No momento em que eu entrei no quarto, senti a lareira aquecendo o ambiente e sabia que alguém tinha pensado em mim, tinha pensado no que eu queria. No momento em que vi as balas sobre os travesseiros, a cama pronta e o conhaque na mesa, eu sabia que alguém havia pensado em mim, havia pensado no que eu queria. Eu não havia dito uma palavra e, ainda assim, eles tinham me escutado. No momento em que escutei o café sendo coado no banheiro e vi o cartão que o identificava como minha marca favorita, eu me lembrei de que alguém havia me perguntado sobre minha preferência, e eles haviam ouvido minha resposta. No instante em que vi o jornal e o reconheci como meu jornal favorito, eu me lembrei de que alguém havia perguntado sobre isso, e eles haviam ouvido minha resposta. E foi totalmente automático! Cada um dos elementos era uma solução orquestrada para produzir um resultado de *marketing*, um componente integrado do Sistema de Administração do hotel.

## Referências bibliográficas

GERBER, M. E. **Empreender: Fazendo a Diferença**. 1 ed. Curitiba: Fundamento, 2004. 174 p.