

# A diferença de um sorriso no rosto

Não faz muito tempo. Foi num dia desses, numa cidade mais ao interior do Estado. Ocorreu que fui atendido mais uma vez por uma mulher num laboratório de análises clínicas. Mas desta vez fui fazer alguns exames. Anteriormente fizera apenas uma cotação de preço. Na saída, após a realização das coletas, quem me atendeu foi essa mesma pessoa. Mulher muito simpática e de sorriso no rosto. Além disso, muito prestativa e atenciosa para comigo, um entre tantos que passam por lá diariamente.

Uma das perguntas que lhe fiz inquiriu se havia maior desconto caso eu pagasse os exames à vista. Ela já me dera um generoso desconto quando da cotação, porém, como eu não sabia se aquele valor era a prazo ou à vista, resolvi perguntar. Ela respondeu-me prontamente com bom humor e sem nenhum sinal de impaciência.

Momentos depois percebi que não havia higienizado as mãos. O laboratório é um ambiente de certo modo hospitalar, ou médico, de modo que eu precisava higienizar as mãos depois da coleta de sangue. Por algum motivo do qual não me lembro ao certo, não quis usar a pia. Enquanto isso, a mulher atendia um senhor. No entanto, eu precisava ir embora e não encontrava álcool gel, o qual cumpriria a função desejada. Aproximei-me do balcão e ela logo me perguntou do que eu precisava. Respondi e prontamente ela trouxe-me nas mãos o higienizador, enquanto, ao mesmo tempo, atendia o senhor.

Fiquei admirado. Do começo ao fim atendia bem e resolvia os problemas de modo eficaz e simpático. Todavia, em outros locais, a pessoa por vezes não demonstra vontade, parece ter preguiça, ou fica até impaciente diante de um pedido de informação. Mas este não foi o caso, fui bem atendido.

Uma hipótese que se poderia levantar - e levanto-a porque alguns podem se questionar nesse sentido - é o fato de um rapaz com boa apresentação estar por ali e a moça ou mulher demonstrar um pouco mais do que simples simpatia. Mas esta hipótese não procede. A pessoa que ela atendia nesse entretempo era um senhor, como mencionei. Contudo, atendia-o com simpatia e sorriso no rosto.

Pelo que me lembro, além do referido senhor, pude vê-la atendendo outros clientes enquanto ali estava. Atendia-os também com simpatia e sorriso. Portanto, não parecia ser um comportamento direcionado e particularizado, mas comum aos diversos clientes.

Seja como for, o que fica é que faz diferença ter um sorriso no rosto, ser atencioso, prestativo, entre outras coisas boas. Pelos atendimentos que me prestou, aquela mulher ganhou um cliente. Além de ser o melhor local conheço no segmento - pelo menos, até onde sei - houve tudo isso que lhes contei. Quem dera fôssemos bons como ela a respeito dessas qualidades.

**João Toniolo** é mestre e doutorando em Filosofia e membro do IFE Campinas. E-mail: [joaotoniolo@ife.org.br](mailto:joaotoniolo@ife.org.br).

Artigo publicado no jornal *Correio Popular*, edição de 10 de Julho de 2019, página A2 - Opinião.

---

**Tags:** Atendimento, Qualidades, Simpatia,

**Fonte:** IFE Campinas. Disponível em:  
<http://ife.org.br/a-diferenca-de-um-sorriso-no-rostjoao-toniolo/>