



Autor: Lucas Cassule

Ano de lançamento: 25/10/2021

Categoria: Leitura

O que vai fazer o seu negócio sobreviver no meio de tantas outras?

No ano 2000, eu e os meus amigos engraxávamos sapatos na rua onde morávamos, ali mesmo na praça antiga do Kicolo. Todas às vezes que um cliente se aproxima, era uma luta titânica para consegui-los para mim. Eu e os meus amigos corríamos até aos fregueses, aos empurrões e puxões, e os mais fortes eram os primeiros a chegar e receber os artigos nas mãos deles, ou encaminhavam-nos aos seus lugares, principalmente quando estes eram crianças (enviadas pelos pais) ou adolescentes como nós. No nosso grupo, havia apenas uma pessoa que nunca se metia nas confusões, ficava sempre sentado à toca (bancada) dele, observava enquanto brigávamos por um único cliente. O curioso é que este que não corria para ocupar os clientes, era o favorito dos mesmos, quase todos os calçados eram destinados a ele e, de vez em quando, não obstante estarmos a lutar, os clientes não nos entregavam os calçados, preferiam-no a ele. O nosso amigo tornou-se o mais solicitado. Nos dias em que ele faltava, os clientes ficavam zangados e por vezes voltavam sem polir os sapatos. "Como ele se tornou o favorito dos clientes? Será porque não corria para ocupa-los?", Indaguei-me um dia desses. Tinha decidido então adoptar a mesma técnica, ficar também no meu canto, sem fazer confusão. Ao contrário do meu kamba, ninguém veio me trazer sapatos, muito pelo contrário, tive baixas naqueles dias. Passei então a estudar o que o meu amigo fazia e como fazia. Após três dias de acompanhamento, finalmente desvendei o enigma; aquele menino era simplesmente o melhor engraxador do nosso núcleo. Os sapatos nas mãos dele saíam como novos, parece que usava ferramentas diferentes dos nossos, mas não! Nos dias que se seguiram, eu decidi aprender com ele, observava as técnicas que empreendia, perguntava para ele como trabalhava e como deixava impecável os sapatos, fui aperfeiçoando as minhas técnicas. Poucos dias depois, eu estava a fazer exactamente o mesmo, para cada sapato que eu recebia, dava um tratamento especial, trabalhava-o como se fosse receber uma recompensa triplicada, como se aqueles sapatos eram meus, para serem usados numa festa dos sonhos. Não tinha passado muito tempo de exercícios, passei a ter os meus próprios clientes e deixei de gastar a minha energia na disputa física com outros colegas, até porque eu não era forte fisicamente. Aos 14 anos tinha eu aprendido que todos podemos fazer exactamente os mesmos negócios ou serviços, e no mesmo lugar, o que vai fazer a diferença é a forma de execução que um aplica ao seu empreendimento. É isso que vai fazer com que o cliente volte para não só recomendar

alguém directamente à minha bancada.

Por: Lucas Cassule

Imagem: Jornal de Angola