

Aos longos dos anos, Sónia fora construindo uma excelente equipa, mas a verdade é que o seu papel era absolutamente central. Era ela que «vendia» a festa. Era ela que negociava com os fornecedores. Era ela que planeava e programava o evento até ao mais pequeno detalhe. Nos dias anteriores, era ela que «checava» tudo de forma a evitar riscos. No dia do evento não tinha mãos a medir. Transportava a equipa para o local da festa, ia aos fornecedores recolher alguns bens, distribuía tarefas, recebia os convidados, dava uma mão na cozinha e no serviço de mesas, resolvia pequenos problemas e no fim despedia-se dos convidados e ajudava nas arrumações. Por muito que confiasse na equipa, sabia que era imprescindível. Sem ela...

Uma solução

Sónia regressou ao seu problema. O médico fora claro, a intervenção cirúrgica não podia esperar e o tempo de internamento e recuperação habitual era de pelo menos dois meses. Coincidia com a época alta dos casa-

mentos, e a empresa tinha em agenda oito festas nesse período. O que poderia fazer? Informar os clientes da impossibilidade de prestar o serviço? Era tarde de mais. Iria, seguramente, originar o pagamento de grandes indemnizações. Transferir o serviço para um concorrente... Seria difícil, porque todos estavam sobrecarregados de trabalho e isso faria com que o seu regresso à atividade fosse muito mais difícil. Só via uma solução: instruir bem a equipa e confiar no seu profissionalismo. Foi isso que fez.

Quando passados alguns meses regressou à atividade, percebeu que as oito festas tinham decorrido sem problemas e com agrado dos clientes. Ninguém a substituiu, porque as pessoas (contrariamente às funções) não são substituíveis. Cada pessoa é única e faz as coisas à sua maneira. Mas a verdade é que o seu papel foi desempenhado por outras pessoas, cada uma delas fazendo-o com o seu estilo pessoal e talento únicos.

Sónia compreendeu que, como dizem os anglosaxónicos, 'people can not be substituted but can be replaced'. ©



José Bancaleiro é 'managing partner' da Stanton Chase Portugal; j.bancaleiro@stantonchase.com

RH
PEOPLE FOR PEOPLE
UMA GESTÃO DE CONFIANÇA

**ENTRE CONNOSCO,
NA ERA DIGITAL.**

“O INNERGY RH é desenvolvido para automatizar um conjunto de processos centralizados no departamento de recursos humanos. Cada módulo é direcionado para um conjunto de tarefas específicas que são facilmente ajustadas à realidade da sua organização.”

WWW.PEOPLEFORPEOPLE.PT

MELHORES
RH
2018
FORNECEDORES