

A coragem de cobrar caro

"Se você acha que cobrar caro e ficar rico é politicamente incorreto, doe o adicional ou passe a trabalhar menos e volte para casa mais cedo para curtir sua família"



Meu médico me recebeu todo envergonhado pelo atraso de duas horas na consulta marcada.

"Doutor, eu não estou irritado pela espera porque o senhor é simplesmente o melhor médico do país, e eu não sou bobo. Prefiro esperar a consultar o segundo ou o décimo melhor especialista da área." Isso o tranqüilizou. "Eu só acho triste que o melhor médico deste país esteja cobrando o mesmo preço que os outros, tendo de trabalhar o dobro, sem tempo para estudar e ver a família. Eu, como palestrante que sou, cobro dez vezes o preço desta sua consulta, só que nunca chego atrasado."

Ele concordou e balbuciou a seguinte frase, que me levou a escrever este artigo. "Tenho medo de cobrar mais do que os meus colegas. Eles ficariam com inveja, fariam mal de mim, seria um inferno."

No Brasil, a maioria dos empregados e profissionais no fundo tem medo de pedir um aumento de salário ou de cobrar mais caro. Cobrar mais significa criar um cliente mais exigente, que irá reclamar toda vez que o serviço não corresponder ao preço. Cobrar menos é sempre a saída mais fácil, dá muito menos problemas, menos reclamações, como no meu caso. É preciso ter coragem para cobrar mais e assumir as responsabilidades inerentes. A maioria prefere o comodismo e a mediocridade do "preço tabelado". Só que, se cobrar o mesmo que os colegas menos competentes, você estará roubando clientes deles, e é isso que cria inveja e maledicência. Você estará fazendo "dumping profissional", estará sendo injusto com eles e consigo mesmo.

Eu sei que é difícil cobrar mais caro, mas alguém tem de dar o exemplo, mostrar aos outros profissionais o caminho da excelência, implantar novos padrões, como pontualidade, por exemplo. Você será o guru da nova geração, e a inveja que terão de seu novo preço fará com que eles passem a copiá-lo. E, à medida que seus colegas se aprimorarem, sua vantagem

competitiva desaparecerá e você terá de reduzir o preço novamente ou então melhorar ainda mais seus serviços.

Somos essa sociedade atrasada porque, entre nós, cobrar caro, ganhar mais do que os outros é malvisto pelos nossos intelectuais, políticos, líderes religiosos e professores de sociologia. O paradigma de sucesso deles é cobrar pouco. Melhor ainda seria não cobrar, oferecendo de graça ensino, saúde, segurança, cultura, aposentadorias, remédios, comida, dinheiro, enfim. De graça, o povo não tem como reclamar dos péssimos serviços, os alunos desses professores não têm como criticar as péssimas aulas. "De cavalo dado não se olham os dentes." Se alguma coisa a história nos ensina é que o "tudo grátis" traz consigo a queda da qualidade dos serviços públicos, a desvalorização do serviço, o desprezo pelo povo nas filas, a exclusão social, a corrupção e a desmoralização de todos os envolvidos.

O programa Bolsa Escola foi criado no governo do PSDB como uma forma inteligente de incentivar as mães a manter os filhos nas péssimas aulas do ensino público. Quando o estímulo deveria ser aulas interessantes a que nenhum aluno curioso iria faltar. Nós administradores já descobrimos há tempos que refeições grátis para funcionários não são valorizadas, e a qualidade despenca. Por isso, cobramos algo simbólico, 10% a 20% de seu valor. Se o ensino fosse cobrado, em pelo menos 10% do valor, teríamos pais de alunos reclamando do péssimo ensino público e gerando pressão por melhoria e redução de custos. Dizer que nem isso dá para pagar é mentira – 10% não chegariam a 20 reais por mês. Tem muito pai que faria trabalho extra pelo orgulho de saber que foi ele quem custeou a educação dos filhos, e não a caridade estatal. Se temos falta de recursos em educação, por que não cobrar pelo menos 10% do valor? Seria falta de coragem ou simplesmente vergonha?

Precisamos mudar a mentalidade deste país, uma mentalidade que incentiva a mediocridade, e o medo de cobrar pelos serviços, por óbvias razões. Se você acha que cobrar caro e ficar rico é politicamente incorreto, como muitos professores têm ensinado por aí, doe o adicional pelo meu site www.filantropia.org ou então passe a trabalhar menos, volte para casa mais cedo e curta sua família. Mas não faça a opção pela pobreza, não tenha medo de cobrar cada vez mais. Caso contrário, continuaremos pobres e medíocres para sempre.

Stephen Kanitz é formado pela Harvard Business School (www.kanitz.com.br)