

O ATENDIMENTO QUE TRANSFORMA COMECA DENTRO DE CASA: DA FAMILIA AO CLIENTE, UM ESPELHO DE QUALIDADE DE VIDA

Uma reflexao de Aino Francisco Loterio sobre a arte de servir bem como extensao natural de quem aprendeu, primeiro, a se relacionar bem.

Aino Francisco Loterio

Existe uma pergunta que faco frequentemente nas palestras para equipes de vendas, colaboradores de cooperativas, servidores publicos e empresarios: onde voce aprendeu a atender bem? A maioria pensa em treinamentos, em chefes, em cursos. Poucos respondem com a verdade mais simples e mais profunda: aprendi em casa.

A qualidade no atendimento nao nasce num manual de procedimentos. Ela nasce num lar onde se aprende a ouvir, a respeitar, a acolher, a dizer obrigado, a olhar no olho, a cumprir o que se promete. A familia e a primeira escola do atendimento. E quem nao aprendeu a se relacionar bem dentro de casa tera dificuldade real em faze-lo com o cliente, o colega, o associado, o cidadao.

Mais do que vender, quando trabalhamos com pessoas constantemente estamos construindo relacionamentos. Porque atender tambem e viver. E viver e se relacionar com alguem antes de lhe oferecer qualquer coisa.

O RELACIONAMENTO E ANTERIOR AO PRODUTO

Ha uma cena que se repete em todas as areas profissionais: o produto e excelente, mas o atendimento e frio. A cooperativa tem os melhores servicos, mas a recepcao intimida. A empresa tem qualidade certificada, mas o colaborador nao sorri. E o cliente vai embora. Nao por causa do produto. Por causa de quem o entregou.

O relacionamento e anterior ao produto. Sempre foi. O agricultor que atendia bem seus vizinhos na colheita coletiva nao perguntava antes qual era o tamanho da roca do outro. Ele simplesmente chegava e ajudava. Essa e a logica cooperativa original: eu me importo com voce antes de saber o que posso ganhar com isso.

Conteudos complementares sobre relacionamento interpessoal, trabalho em equipe e qualidade no atendimento:

www.loterio.com.br/gestao-publica/gestao-publica-temas-de-palestras

A FAMILIA: PRIMEIRA ESCOLA DO BOM RELACIONAMENTO

Um bom relacionamento se desenvolve quando ha confianca, empatia, respeito e harmonia entre as pessoas envolvidas. Essa frase resume decadas de experiencia nas comunidades rurais de Santa Catarina e do Brasil. E ela comeca, invariavelmente, dentro dos lares.

E na familia que aprendemos a esperar a vez de falar. A pedir desculpas quando erramos. A celebrar a conquista do outro sem inveja. A receber o diferente sem hostilidade. A estar

presente de verdade, sem o olhar perdido na tela do celular. A família que funciona bem pratica, sem perceber, os princípios que toda cooperativa, toda empresa e todo serviço público deveriam incorporar.

Para aprofundar o tema da família como base do desenvolvimento humano e profissional:

www.ainor.com.br/familia/familia-temas-de-palestras

A COMUNICACAO QUE ACOLHE E SEMPRE UMA ESCOLHA

Atender bem não é sorrir por obrigação. É uma escolha que se faz a cada interação. É decidir que aquela pessoa que está na sua frente merece atenção real, não apenas protocolar. É perceber que a palavra certa, dita no tom certo, no momento certo, pode mudar o dia de alguém. É que a palavra errada, mesmo que tecnicamente correta, pode encerrar uma relação de confiança que levou anos para ser construída.

A linguagem inclusiva, a escuta ativa, o tom de voz que acolhe em vez de intimidar: tudo isso é treinável. Mas só se torna natural quando o ser humano já construiu dentro de si uma postura de respeito pelo outro. Quem não se adequa a uma linguagem inclusiva terá sérias dificuldades no momento de trabalhar com pessoas e equipes.

Sobre comunicação interpessoal no meio profissional, pessoal e familiar:

www.ainor.com.br/categoria/blog

A EMPATIA COMO FUNDAMENTO: VER O OUTRO ANTES DE SERVIR O OUTRO

Empatia não é simpatia. Simpatia é gostar do outro. Empatia é compreender o outro, mesmo que ele seja diferente de você, mesmo que ele esteja difícil, mesmo que ele chegue sem educação porque carrega um dia pesado que você não conhece.

O atendente empático não reage ao humor do cliente. Ele responde à necessidade do cliente. É essa e uma diferença enorme. Porque a necessidade é sempre maior do que o humor. É quem enxerga a necessidade, serve com propósito.

Artigo de Aínor Loterio sobre empatia compassiva e ação cooperativa:

www.ainor.com.br/categoria/blog

O QUE UMA EQUIPE TURBINADA TEM QUE UMA EQUIPE DESMOTIVADA NÃO TEM

A diferença entre uma equipe que atende bem e uma equipe que atende mal raramente está na competência técnica. Está na motivação. Está no sentido que as pessoas encontram no que fazem. Uma equipe turbinada não é apenas capacitada profissionalmente. Ela tem conforto psicossocial, pertencimento, e está estimulada a acertar o alvo que a organização definiu.

Ninguém atende bem quando se sente invisível. Ninguém encanta o cliente quando não foi, ele mesmo, encantado pela organização onde trabalha. O atendimento de qualidade começa na cultura interna. Começa no modo como o líder trata o colaborador. Começa no respeito que circula dentro da equipe antes de chegar ao balcão.

Sobre treinamento motivacional e relacionamento interpessoal para servidores e colaboradores:

www.loterio.com.br/categoria/gestao-publica

O COOPERATIVISMO COMO MODELO DE ATENDIMENTO HUMANO

A cooperativa que governa bem e aquela capaz de atender as necessidades e expectativas dos associados, colaboradores e clientes, atuando de forma sustentável. Essa definição de governança cooperativa e, ao mesmo tempo, a melhor definição de atendimento de qualidade que conheço.

O cooperativismo não é apenas um modelo econômico. É um modo de se relacionar. Fundado na solidariedade, na transparência, na participação, na igualdade e no interesse genuíno pela comunidade. Uma cooperativa que pratica esses valores na relação interna naturalmente os reproduz na relação com o cliente. Porque o espelho interno sempre se projeta para fora.

Sobre cooperativismo e governança como capacidade de atender bem:

www.ainor.com.br/entenda-mais-sobre-o-cooperativismo-e-sua-essencia

O SERVIDOR PÚBLICO QUE SERVE DE VERDADE

No serviço público, o desafio é ainda maior. O cidadão não escolheu aquele atendimento. Ele não pode trocar de fornecedor. Ele depende. E essa dependência exige, de quem serve, um nível de responsabilidade que vai muito além da eficiência técnica.

Motivar para a missão pública e despertar no servidor a consciência de que ele existe por causa do cidadão, não o contrário. E fazer com que o funcionário perceba que cada protocolo entregue, cada ligação atendida, cada dúvida esclarecida com paciência e um ato de cidadania praticado por dentro do Estado.

Sobre motivação e qualidade no atendimento no serviço público:

www.loterio.com.br/gestao-publica/gestao-publica-temas-de-palestras

O ESPELHO DA FAMÍLIA SE REFLETE NO CLIENTE

Voltemos ao começo: onde você aprendeu a atender bem?

Se você cresceu numa casa onde os pais se respeitavam, onde havia espaço para discordar sem destrato, onde o nome de cada um era pronunciado com carinho, onde a mesa era um lugar de conversa e não de silêncio, você provavelmente carrega um repertório de atendimento que nenhum treinamento corporativo consegue instalar do zero.

E se esse ambiente não foi o seu, ainda há tempo. Porque o relacionamento é uma habilidade. E toda habilidade se desenvolve com intenção, prática e boa referência. A família pode ser reinventada. A cultura organizacional pode ser reconstruída. O atendimento pode ser transformado.

Mas tudo isso começa por dentro. Começa na decisão de tratar o outro como você gostaria de ser tratado. Começa no reconhecimento de que cada pessoa que chega até você não é um problema a resolver. É um ser humano a servir.

E servir bem é, no fundo, o maior ato de liderança que existe.

ACESSE O PORTAL DE AINOR FRANCISCO LOTERIO

Artigos, palestras, reflexões e conteúdos sobre Agrosófia, Cooperativismo, Família, Gestão Pública e Longevidade estão reunidos em um único espaço digital:

www.ainor.com.br

REFERENCIAS

- BAUMAN, Zygmunt. Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.
- BRENE BROWN. Daring Greatly: How the Courage to Be Vulnerable Transforms the Way We Live, Love, Parent, and Lead. New York: Gotham Books, 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.
- COVEY, Stephen R. Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes. 50. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2017.
- DANIEL GOLEMAN. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- IORELLI, Jose Osmir. Psicologia para administradores: integrando teoria e prática. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). Qualidade no atendimento ao consumidor: perspectivas e desafios. São Paulo: IDEC, 2019.
- LEMONS, Haroldo. Cooperativismo e desenvolvimento sustentável. Brasília: OCB, 2011.
- LOTARIO, Aino Francisco. Agrosófia: uma filosofia de vida para o campo e para a cidade. Camboriú: Portal Aino, 2023. Disponível em: www.ainor.com.br. Acesso em: jun. 2026.
- MAXIMILIANO, Antonio Cesar Amaro. Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira; ALCADIPANI, Rafael. Servir e proteger? Reflexões sobre o atendimento ao cidadão no serviço público. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 736-751, 2017.
- MORGAN, Gareth. Imagens da organização. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- OCB. Cooperativismo: princípios e valores. Brasília: Organização das Cooperativas Brasileiras, 2021.
- PINE, B. Joseph; GILMORE, James H. The Experience Economy: Work Is Theatre and Every Business a Stage. Boston: Harvard Business School Press, 1999.
- ROKEACH, Milton. The Nature of Human Values. New York: Free Press, 1973.
- SESCOOP. Gestão de pessoas no cooperativismo: guia prático para líderes cooperativistas. Brasília: SESCOOP Nacional, 2020.
- SHETH, Jagdish N.; SISODIA, Rajendra S.; SHARMA, Arun. The antecedents and consequences of customer-centric marketing. Journal of the Academy of Marketing Science, v. 28, n. 1, p. 55-66, 2000.
- TORRES, Claudio. Qualidade total em serviços. São Paulo: Pioneira, 1996.
- ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press, 1990.

SOBRE O AUTOR

Ainor Francisco Loterio é palestrante, agrônomo e consultor com mais de quatro décadas de atuação em extensão rural, gestão pública e desenvolvimento cooperativista. Atuou como extensionista e líder estadual na Epagri/SC, exerceu o mandato de Prefeito de Camboriú e desenvolveu relevante trabalho de assessoria legislativa na Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Diacono Permanente desde 2003, integra a vida sacerdotal ao seu compromisso com o desenvolvimento humano e comunitário. É criador da Agrosafia, filosofia de vida que articula sabedoria agrícola, valores humanísticos e prática sustentável, vivenciada na Chácara Agrosafia, na Comunidade Rural do Braco, em Camboriú (SC). Filho do pioneiro extensionista e cofundador da CRAVIL, Auri Fábio Loterio, Ainor construiu uma identidade profissional profundamente enraizada no cooperativismo, tendo herdado e ampliado esse legado por meio de palestras, publicações e consultorias em todo o Brasil. Apresenta o programa de rádio Alegria de Viver desde 1989. No âmbito do atendimento, da comunicação e das relações humanas nas organizações, Ainor Francisco Loterio acumula vasta experiência prática com equipes de cooperativas, servidores públicos, empresários e famílias, abordando a qualidade no servir como extensão direta dos vínculos cultivados dentro de casa. Seus conteúdos sobre esses temas estão disponíveis em www.ainor.com.br.