

Ao Sabor do Fechamento dos Contratos

Desde que a serpente usou a maçã para convencer Adão e Eva a deixarem o paraíso, a prática de entremear negócios, boa comida e bebida em doses moderadas tem garantido o sucesso de muitas operações do mundo corporativo.

A mesa está posta. Prato, talheres, caneta, tabelas, taças e o PDA. Tudo pronto para mais uma refeição recheada de propostas e números. Com sorte, na hora da sobremesa haverá um brinde ao sucesso de mais um negócio fechado. A prática de azeitar o trabalho com comida não chega a ser uma invenção da sociedade moderna. A própria serpente utilizou um alimento para convencer Adão e Eva a abandonarem o paraíso, enquanto Luís XV valia-se da habilidade dos melhores cozinheiros da época para angariar aliados na conquista territorial.

A importância da comida na tomada de grandes decisões vem de tão longe que já no século XVIII o filósofo gastronômico Brillat-Savarin dedicou parte de seu livro "A Fisiologia do Gosto" para discorrer sobre o assunto. "Os banquetes se tornaram uma forma de governo, onde a sorte dos povos é decidida", dizia ele.

A tomar por base o número de executivos que na hora do almoço ocupam as mesas dos restaurantes mais finos, envolvidos em acaloradas, e, às vezes, delicadas conversas, a conclusão é que o futuro de vários microcosmos continue a ser definido entre uma garrafa e outra. Nos restaurantes paulistanos A Figueira e Café Antiquê, por exemplo, cerca de 80% dos atendimentos realizados diariamente entre 12h e 15h podem ser caracterizados como almoços de negócios. O feito se repete no Barracuda, na Marina da Glória, no Rio de Janeiro, onde executivos da Petrobrás, Embratel, Xerox, Telemar e Vale do Rio Doce costumam aproveitar o frescor dos mariscos para amolecer o coração e o bolso de potenciais parceiros e clientes.

"Boa comida e bebida são excelentes lubrificantes para qualquer conversa, sobretudo quando a negociação está tensa", declara o Assessor Chefe da Presidência da República Marco Aurélio Garcia, acostumado a conduzir reuniões de importância nacional diante de um prato bem servido.

“Marcar uma reunião para a hora da refeição é uma boa maneira de destravar o acompanhante, criar cumplicidade e um certo grau de intimidade fundamental para o sucesso de negócios e ações diplomáticas”, lembra Aspácia Camargo, que foi Secretária do Meio Ambiente durante o governo Fernando Henrique Cardoso.

A Chefe do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de São Paulo, Professora Ana Matilde Pacheco Chaves concorda. Para ela, entremear discussões com boa comida é criar um ambiente propício para reduzir arestas e possíveis barreiras. “A pessoa se sente menos intimidada e tende a se abrir mais, podendo agilizar o fechamento de um negócio”, argumenta.

Mas existem regras e limitações que devem ser observadas antes de o jogo ser colocado em prática. Em primeiro lugar, é preciso identificar o melhor momento para fazer o convite, sabendo escolher o local mais apropriado para cada interlocutor. Território neutro e descontraído, os restaurantes costumam representar a solução ideal nessas horas, mas por serem locais públicos podem trazer inconvenientes, como encontrar um concorrente na mesa ao lado. Para não correr esse risco, procure fugir dos endereços mais badalados ou reserve a mesa com antecedência, dando preferência a um local discreto, onde a movimentação de garçons e demais clientes não atrapalhe o ritmo da conversa.

Certifique-se também que a localização do restaurante não seja fora de mão ou de difícil acesso e que seu ambiente não seja pomposo demais para a situação. Serviços muito formais ou requintados podem constranger ao invés de relaxar o interlocutor. No caso de reuniões mais delicadas ou que exijam a apresentação de muitos dados, tente optar por casas que tenham salas reservadas para esse fim, caso do Antiquarius, Baby Beef Rubayat, Eau e Le Coq Hardy, em São Paulo, e do Garcia & Rodrigues, Eça e Barracuda, no Rio. Caso a empresa conte com local próprio, este será o momento ideal para requisitar o uso daquele restaurante reservado à diretoria, cuja função deveria ir muito além das reuniões internas. “É uma forma de estreitar relações e mostrar a empresa informalmente. Assim você acrescenta mais um elemento para ajudar na avaliação do negócio e ganha tempo por não ter de enfrentar o trânsito”, avalia Eurico Varela, Diretor de Operações do Grupo GR Alimentos.

Eleito o ambiente ideal, é importante eliminar outras possíveis variáveis de tensão. Caso das regras básicas de etiqueta à mesa e do prévio conhecimento do território. Afinal, o tema da reunião certamente merece muito mais atenção do que a leitura do cardápio, o *timing* do serviço ou a escolha do talher correto para se comer peixe. Não é o momento mais adequado para se dedicar a esse aprendizado.

O ideal é que já se conheça previamente o restaurante escolhido para assegurar um bom atendimento, assim como o uso correto dos talheres e copos dispostos à sua frente, dificuldade que aflige muitos executivos, mas que podem ser facilmente sanados por um curso rápido de etiqueta. “Numa sociedade na qual as mesas postas à francesa e recepções formais são cada vez mais raras no dia-a-dia das famílias, resta aos eventos sociais mais refinados darem espaço a um aprendizado-relâmpago. Nem sempre se sai incólume de memoráveis gafes. É para fugir disso e conseguir atender às exigências do mercado que a procura por cursos de etiqueta vem crescendo”, analisa Lígia Marques, uma das muitas responsáveis pela formalização desse aprendizado em São Paulo.

Apesar de o trânsito ser ótima desculpa nos grandes centros, evite atrasos nessas ocasiões e, caso tenha de desmarcar o encontro, faça-o pessoalmente e não por meio da secretária. Se tudo der certo até aí, e espera-se que sim – fique atento para não cometer deslizos que possam comprometer seu contrato milionário em potencial.

Para começar, contenha a vontade de retirar o paletó e dobrar a manga da camisa para ficar mais à vontade. Definitivamente este não é o ambiente, nem o momento ideal para isso. Na hora de fazer os pedidos evite comentar preços e esqueça aquele *escargot* à provençal ou o delicioso espaguete à bolonhesa que é a especialidade da casa. Dê preferência a pratos de fácil manuseio e que não representem uma ameaça constante a sua gravata italiana.

Lembre-se que um prato saboroso faz parte do ritual, mas dessa vez o foco do almoço não é a habilidade do *chef* de cozinha.

Pedir um vinho para acompanhar a refeição não é pecado algum se a proposta vier de quem convida, mas exagerar na dose pode significar a ruína dos dois lados da mesa. Na dúvida, dê preferência a bebidas não-alcoólicas para não desafinar no tom da conversa. Faça os pedidos – se quiser, indique pratos que mais lhe agradam na casa, e deixe que o curso da refeição intermedie o curso da conversa.

Aproveite o ambiente informal para descobrir um pouco mais sobre seu convidado, o que ele é fora do escritório, o que gosta de fazer no tempo livre e quais são seus valores. Dados como estes podem ser valiosos a longo prazo ou para fidelizar sua parceria. Mas já que se trata de um encontro de negócios, não demore muito para entrar no assunto da reunião. "O ideal é que se entre no tema principal logo após os aperitivos. Mas fale baixo e discretamente. Deixe os tópicos confidenciais para serem discutidos em particular", indica Heloísa Caiuby Coutinho, especialista em etiqueta corporativa. Planilhas, demonstrativos e outros papéis, assim como laptops e PDA, só devem ser levados à mesa em casos de extrema necessidade.

Por mais difícil ou delicado que seja o assunto que está sendo tratado, limite o tempo à mesa em no máximo duas horas para que a reunião não se torne improdutiva ou enfadonha. A velha regra do quem convida paga também vale aqui. Seja discreto e aproveite a ida ao banheiro para deixar o cartão de crédito com o *maitre* ou pedir para encaminharem fatura para seu escritório. Assim a conta não chega a ser levada à mesa e evita-se a constrangedora cena do "deixa que eu pago". Nesses casos, a despesa deverá ser encarada como parte do negócio, lembrando que as regras valem da mesma forma para as mulheres, que ali estarão representando uma corporação. "Alguns homens ainda insistem em pagar quando são convidados por mulheres, mas isso é uma besteira numa situação de negócios", acredita Heloísa.

Para encerrar o encontro com classe, o anfitrião deverá adiantar-se no pedido do carro, bem como no pagamento do estacionamento de todos os convidados, deixando que os mesmos partam na frente.

Artigo escrito por Juliana Bianchi, na Revista Executivo de Valor (do jornal Valor Econômico), em abril/2004.