

Contexto: Receção de um cliente em um hotel

Pedro: Bom dia, em que posso ser-lhe útil ?

Filipe (sem olhar para o rececionista enquanto utiliza o telemóvel): Quero ser atendido agora! Tenho mais que fazer do que estar aqui a perder o meu tempo.

Pedro: Compreendo perfeitamente que o seu tempo é valioso. Vou verificar imediatamente a sua marcação. Poderia apenas indicar-me o seu nome por favor ?

Filipe (suspirando): Outra vez ?!?! Já disse isso ao telefone quando liguei... Que incompetência ! Filipe Junqueiro. Ande lá com isso !

Pedro (mantendo um sorriso calmo): Muito obrigado, Sr. Filipe Junqueiro. Peço desculpa pela insistência, é apenas para garantir que não há qualquer erro no sistema. Olhe, verifico que o seu lugar já está preparado. Gostaria de um copo de água ou de um café enquanto aguarda mais uns minutinhos ?

Filipe: Quero é que me despachem. Guarde o café para quem tem tempo para conversas fiadas. Isto aqui é sempre a mesma lentidão.

Pedro: Lamento muito que se sinta assim. Vou fazer tudo o que estiver ao meu alcance para que o processo seja o mais célere possível. Se me permitir posso pendurar o seu casaco, para que fique mais confortável.

Filipe: Deixe estar o casaco ! Não toque em nada. Vá mas é trabalhar e deixe-se de cortêsias que não me aquecem nem arrefecem.

Pedro: Com certeza, Sr. Filipe. Vou dar seguimento ao seu processo agora mesmo. Com licença.

Pedro: Bom dia, em que posso ser-lhe útil?

Filipe (fazendo contacto visual e guardando o telemóvel): Bom dia. Tenho uma reserva, mas, se fosse possível, agradecia imenso alguma celeridade no atendimento. Encontro-me com um horário bastante apertado hoje.

Pedro: Compreendo perfeitamente que o seu tempo é valioso. Vou verificar imediatamente a sua marcação para sermos breves. Poderia apenas indicar-me o seu nome, por favor?

Filipe: Com certeza. O meu nome é Filipe Junqueiro. Creio que já tinha fornecido os dados por telefone, mas confirmo com todo o gosto para agilizar.

Pedro (sorrindo): Muito obrigado, Sr. Filipe Junqueiro. Peço desculpa pela repetição, é apenas para garantir a segurança do seu registo. Verifico que está tudo preparado. Gostaria de um copo de água ou de um café enquanto finalizo o processo?

Filipe: É muita gentileza da sua parte, muito obrigado. No entanto, vou declinar por agora. Prefiro aproveitar estes minutos para garantir que não me atraso para o meu compromisso.

Pedro: Com certeza. Vou então dar prioridade máxima ao seu check-in. Se me permitir, posso guardar o seu casaco para que fique mais confortável enquanto aguarda estes instantes.

Filipe: Agradeço a sua disponibilidade, mas prefiro mantê-lo comigo para sair assim que terminarmos. Obrigado pela atenção.

Pedro: Perfeitamente, Sr. Filipe. Está quase pronto.