

**Contexto:** Recepção de um cliente em um hotel

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

**Filipe (sem olhar para o recepcionista 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 cortesias 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.