

CONSULTORIA

“Arte de bem servir está enraizada na Madeira”

Carla Carvalho Dias é consultora na área de Cultura de Serviços e reestruturação organizacional, com vista à melhoria dos serviços e da experiência do cliente.



Carla Carvalho Dias já desenvolveu projetos para várias empresas da Madeira.

Por **Paula Abreu**
paulaabreu@jm-madeira.pt

Carla Carvalho Dias dá consultoria a empresas de vários ramos, nas áreas da Cultura de Serviço e da Reestruturação e Reorganização Empresarial, numa ótica de melhoria do serviço, da liderança, das equipas e de tornar os colaboradores mais felizes no trabalho, com o objetivo final de marcar o cliente pela positiva.

A profissional, que está nesta área há mais de 25 anos, tem vindo a ser requisitada por empresas na Madeira, território a que chama de “ilha mágica, não só porque a Madeira tem uma cultura de hospitalidade fantástica, mas também por ter uma cidade bem preparada para servir bem”, afirmou, consi-

derando que “a arte de bem servir está enraizada”.

Dos trabalhos de consultoria que desenvolveu na Região, deu como exemplos os que desenvolveu para o Madeira Medical Center, a FN Hotelaria, com o Belmond Reid Palace e, mais recentemente, para o Savoy Palace.

A experiência que tem da Madei-



Engenheira mecânica de formação

Carla Carvalho Dias é formada em Engenharia Mecânica, com especialização em termodinâmica, uma área que, aparentemente, é muito diferente da consultoria. A formadora explicou ao JM a ligação: “as organizações são sistemas e são feitas de pessoas. A maneira como as leio, interpreto e descodifico é a luz da termodinâmica, de que há momentos turbulentos, onde se criam entropias, dando lugar a uma análise da cultura das empresas”, em que o fator humano tem de estar bem patente. Assim, e se a mecânica sempre a apaixonou desde

ra é francamente positiva, no olhar que faz dos serviços por onde tem passado, mesmo em carácter particular, em que não consegue desligar o ‘radar’ profissional. Comentando que, no geral, a qualidade do serviço na Região é boa, disse que “há sempre lugar para melhorar”.

No caso da Madeira, “não estamos a falar de sair do básico para

uma coisa mais ou menos boa, mas sim do bom para chegar ao excelente, porque já há uma cultura no próprio povo madeirense da hospitalidade, de fazer mais”. Assim, e a título de sugestão, ressaltando que cada empresa é um caso específico e sem querer generalizar, a consultora sugere que as empresas tirem tempo para analisar as experiências dos seus clientes, sem esquecer, nessa estratégia, o papel do colaborador e, dessa forma, melhorar no geral a dinâmica da empresa.

Carla Carvalho Dias trabalha em consultoria, ‘public speaking’, ou palestras motivacionais para empresas e colaboradores, e formação. A sua área de atuação passa ainda por ajudar as empresas na sua reestruturação e reorganização empresarial, com projetos não só em Portugal, como em Espanha, Itália, Suíça e Angola.

Ao JM, a ‘speaker’ explicou ainda que promove a Cultura de Serviço, ou seja, “uma cultura organizacional que determinadas empresas têm na sua forma de operar e de estar, proporcional à experiência que os clientes têm relativamente a essas empresas”.

“A experiência dos clientes é muito importante, mas a dos colaboradores também”, o que significa que se trata também de uma cultura interna da empresa vocacionada para servir clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros, entre outros elementos com que esta se cruze.

As empresas têm estado cada vez mais conscientes da importância desta forma de pensar e agir, considera Carla Carvalho Dias. “Tenho notado que há uma grande preocupação e consciencialização das empresas em terem experiências de clientes marcantes e positivas. E, para isso, querem ter uma cultura interna forte e boa, baseada numa cultura de serviços, centrada no cliente ou nas relações”, referiu. Contudo, nem sempre estão conscientes de que para que isso aconteça, têm de trabalhar mais ao nível interno, em que é preciso “trabalhar a forma como as pessoas se relacionam dentro das empresas”.

A trabalhar com vários tipos de empresas (como na indústria automóvel, farmacêutica, aviação), Carla Carvalho Dias tem vindo a ser requisitada mais pela área da hotelaria e retalho, “porque o atendimento ao público é muito direto”.