

Dois cafés e a conta Adélia Carvalho

directora-geral do Bairro Alto Hotel e a gestora mais motivadora do País

“Não há nenhuma faculdade que ensine a oferecer bem-estar”

■ JORGE FIEL

Quando chegou à recepção do Bairro Alto Hotel, pouco antes das seis da tarde, a inglesa vinha numa pilha de nervos. Não trazia bagagem e o problema era mesmo esse. A companhia aérea extraviara-lhe a *Samsonite* com a *toilette* para a festa dessa noite em Lisboa.

Alertada para o drama, a directora-geral assumiu o comando das operações. Acalmou a cliente. Tudo se iria resolver. “*It’s impossible*”, repetia a inglesa, que não acreditava que fosse possível o suave milagre operado nas duas horas seguintes, em que, num corripio, desfilaram pelo seu quarto vestidos, sapatos, malas, cabeleireira, maquilhadora e manicura. Às 20.30, estava belíssima, pronta para a festa. Para Adélia, “*impossible is nothing*”.

É por estas e por outras que a Conde Nast Traveler elegeu como o 31.º melhor do mundo este pequeno hotel (55 quartos) muito fotogénico, instalado num edifício pombalino. Uma das outras razões que levaram a bíblia do turismo e viagens a incluí-lo na lista exclusiva Best of the Best foi a extraordinária capacidade de Adélia, que acaba de vencer o I Concurso Nacional de Motivação, promovido pelo ISCTE.

“Para mim, trabalhar é um enorme prazer. Amo tudo o que faço. Ou é a sorte que vem ter comigo ou sou eu que consigo transformar tudo em paixão”, declara Adélia, que começou a carreira como recepcionista no Meridien, após ter acabado o curso da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa. Transferiu-se depois para a Penha Longa, onde se demorou dez anos e fez de tudo (de directora de alojamento a directora de banquetes), menos cozinha (que é a especialidade do marido, subchefe na Bica do Sapato), até aceitar o convite para abrir o Bairro



Quando temos problemas é bom ter um ombro amigo

Alto, porque ficou encantada com o projecto e lhe deram carta branca para escolher a equipa.

Almoçámos no fabuloso terraço do hotel, que tem uma vista de cortar a respiração do rio e dos telhados de Lisboa. Escolheu a salada Caesar, porque anda a ver se perde algum do peso ganho durante a gravidez do Santiago (que tem dois anos e meio), se bem que o objectivo não seja recuperar a forma que tinha quando era atleta de ginástica acrobática do Sporting.

Nativa do signo Virgem, Adélia é uma perfeccionista e “uma vendedora nata”, sendo provável que a queda para as vendas faça parte do património genético, pois os

país tinham uma loja de electrodomésticos em Sacavém. Pensa, fala e decide muito rápido. Está sempre com o radar ligado, olhos e ouvidos atentos ao que se passa à sua volta. Irrequieta e eléctrica, dispensa a cafeína. Na hora do café, optou por um “pingo clarinho”. E usou um argumento demolidor para não aceitar que pagássemos a conta: “Ficava logo toda a gente a pensar que o meu orçamento para despesas tinha levado um grande corte.”

“Às vezes basta pormo-nos no lugar das outras pessoas”, responde quando lhe perguntamos a receita para agradar e motivar. E conta um episódio para demonstrar como aprende com os clientes. Durante a campanha eleitoral, um comício nocturno e barulhento no Largo de Camões estava a impedir um cliente de dormir. Ele queixou-se. Ofereceram-lhe um chá e um quarto mais resguarda-

Terraço do Bairro Alto Hotel

Praça Luís de Camões, 2, Lisboa

- Salada Caesar (peito de frango grelhado, alface romana, *lardons* de bacon e molho César) 12,50€
- Sandwich Garrett (pão *ciabatta* com presunto *Pata Negra*, queijo *brie* e tomate marinado) 9,50€
- Chá gelado de ananás, menta e coco 4,50€
- Água de Castello 2,50€
- Copo de Planalto 5,00€
- Pingo claro 3,00€
- Café 3,00€

O almoço foi oferecido, numa cortesia do Bairro Alto Hotel

do. No dia a seguir, cheio de olheiras, o cliente comentou que, se lhe tivessem perguntado o que podiam fazer para o ajudar, teria pedido que o mudassem para outro hotel. “Estava cheio de razão. Devíamos ter-lhe feito essa pergunta e arranjado um quarto num hotel onde ele pudesse passar a noite sossegado”, diz.

“Como sou muito sensível, consigo estar muito próxima das pessoas. Esforço-me por ouvir, apoiar e orientar. É fundamental ter as pessoas motivadas. Só se estivermos bem é que conseguimos fazer os clientes felizes. Quando há problemas, é bom ter um ombro amigo. Sei que, de vez em quando, é preciso compensar as pessoas e dizer-lhes, ‘o que é que andas aqui a fazer? Está sol, vai para praia!’”, afirma.

A gestora mais motivadora do País dirige uma equipa de 65 pessoas, em não há um licenciado sequer. “Não há nenhuma faculdade em que se aprenda a oferecer bem-estar”, explica Adélia, que, no entanto, está a encarar seriamente a hipótese de se inscrever no ISPA e fazer Psicologia – para aprender a motivar ainda melhor! ■