



Keep going: siga em frente, persista, continue!

Roger Scherer Klafke
Especialista em Competitividade Setorial

Talvez o segmento mais afetado pela paralisação, em função da covid-19, seja o turismo, junto com as atividades que compõem esta indústria. Restaurantes que oferecem experiências gastronômicas aos turistas e que dependem do fluxo de visitantes foram atingidos em cheio. No Rio Grande do Sul, diversas regiões têm a sua economia movimentada pelas pequenas empresas familiares que recebem com carinho os visitantes e apresentam a cultura local ou culturas distantes que se fundiram aos costumes dos gaúchos.

O maior desafio destes restaurantes, construídos e pensados cuidadosamente para oferecer uma experiência inesquecível ao consumidor, é traduzir esta experiência em uma entrega, muitas vezes fria, na casa do cliente. Entre muitas iniciativas legais que tenho visto, vou destacar a que mais chamou a atenção e que prova que a já batida expressão “reinvenção” é, sim, possível. O Espaço Tibet é o primeiro restaurante tibetano do Brasil, funciona na pequena cidade de Três Coroas, no interior do Rio Grande do Sul, próximo ao templo budista Chagdud Gonpa Khadro Ling, que fica na mesma cidade. Os proprietários são um casal: Ogyen, um refugiado tibetano, e Adriana, uma gaúcha que morou no templo budista por 14 anos, e lá conheceu o marido. Nas últimas semanas, tenho conversado com a Adriana sobre o desafio que o restaurante (dependente do fluxo de turistas) enfrenta e como buscar alternativas para manter o negócio que está completamente fechado desde 18 de março.

Como levar a experiência única do Espaço Tibet para a casa do consumidor? Como fazer a logística para os grandes centros sendo que a empresa fica em uma pequena cidade do interior? Que cardápio ou produto oferecer? Como se conectar com os clientes de maneira efetiva?

As perguntas são muitas e os desafios, gigantescos para uma pequena empresa. Adriana me disse que não iriam desistir de maneira alguma, que seguiriam em frente. E mencionou o precioso ensinamento do seu professor Chagdud Tulku Rinpoche, um grande lama tibetano que viveu no Brasil de 1995 a 2002 e sempre dizia a ela: “keep going”. O famoso bordão do lama pode ser traduzido como “siga em frente”, “persista”, “continue”. Inspirados pelo lama,

enfrentando as dificuldades, mas sem pensar em desistir, Adriana e Ogyen pesquisaram e deram o primeiro passo para levar a experiência do restaurante para a casa do consumidor.

Fui surpreendido. Já tinha visto muitas coisas legais na gastronomia, mas o que recebi em casa foi muito mais do que eu esperava, superou todas expectativas. Primeiro foi a escolha do produto, o momo: trouxinhas cozidas no vapor, preparadas manualmente e fechadas uma a uma – “com o mesmo carinho que uma mãe tem com seus filhos”, estampava a bonita e segura embalagem. Os momos, que sempre foram considerados um “carinho de mãe” na família do chef Ogyen, são o produto certo neste momento em que todos estão um pouco carentes. Acompanham os momos o molho de manjeriço, as castanhas e a manteiga, na medida certa pra o cliente finalizar o preparo em casa. Tudo bem embalado e acompanhado das explicações necessárias para uma perfeita experiência tibetana, em casa. Se restarem dúvidas, ou curiosidade, o cliente recebe um vídeo onde o querido chef Ogyen conta todos os detalhes do produto, mostra delicadamente o passo a passo do preparo, fala sobre a importância do cliente para a empresa e pede sugestões. Isso tudo entregue numa caixinha de papel, com uma carta feita a mão onde o consumidor é saudado e recebe dicas para preparar o ambiente (com uma boa música e incenso) para que a experiência seja inesquecível.

Se não conhecesse a história dessa e de muitas pequenas empresas em situação similar, diria que tudo isso já havia sido pensado e preparado por muito tempo. Boas ideias são importantes nesse momento, mas executar com perfeição é fundamental, e infelizmente poucos conseguem. A família Espaço Tibet mostra que é possível para pequenas empresas inovarem e executarem com perfeição. Acredito que todas pequenas empresas podem, à sua maneira, se reinventar e seguir em frente. E como dizia o recadinho do Dalai Lama na caixa que recebi: “Os momentos mais difíceis são também os de maior crescimento”. Obrigado aos amigos do Espaço Tibet pela inspiração, e KEEP GOING!

Fonte: <https://www.linkedin.com/pulse/keep-going-siga-em-frente-persista-continue-roger-scherer-klafke/> (19/04/2020)