

**Questão de sobrenome.**  
**Por Juliana Fernandes Gontijo.**

- Oi, Laura. Tudo bem? Pode verificar o meu orçamento, por obséquio?
- Olá, Pedro. Tudo ótimo e você? Vamos verificar o seu pedido. Aguarde um instante, por favor.
- Gostaria também de rever as pendências do mês passado.
- Não existem pendências, Pedro. Verifique as OSs no seu e-mail.
- O comercial já fez isso e disse que ainda existem três pedidos a serem faturados.
- Só mais um instante que vou checar essa informação.
- Tem "um gato" aí nos meus pedidos, Laura. Alguma coisa não está "batendo".
- Está tudo certo, Pedro. Os três pedidos foram entregues na sua empresa. Mesmo assim, farei nova verificação.

Após 30 minutos, Laura retorna o contato:

- Acho que temos um engano aí, não consta pedido algum aberto em nosso sistema.
- Não pode ser. Estão faltando várias mercadorias de cama, mesa e banho.
- Confira isso direito, Pedro. Estou enviando novamente todos os e-mails que trocamos. Só se ocorreu problema na saída de produtos.

Alguns minutos depois, Pedro liga de volta:

- Realmente, Laura, estes e-mails foram recebidos e já estão todos ok.
- Bem, no momento, estou fora do escritório, por motivos particulares, mas amanhã, posso dar uma olhada mais detalhada nos seus pedidos.
- Se puder fazer esta gentileza para mim, agradeço muito.
- Ok, sem problemas, mas preciso que você também verifique em seu estoque.

No início da tarde, nova ligação para Laura:

- Como te falei, Laurinha, faltam os modelos Best of table, KMGreen e Freeblack, respectivamente mesa, cama e banho.
- Você está falando sério, Pedro? Você me chamou de Laurinha?
- Sim, por que não? Atrasos e erros em pedidos têm acontecido direto com outros clientes conhecidos meus que também compram da Seith Import.
- Ah, é verdade. Muitos clientes têm reclamado da concorrente mesmo. Mas não falei nada. Eu não disse nada, ok? Eu nem deveria comentar isso, mas foi você quem começou.
- Não vou te comprometer, pode ficar sossegada.
- O problema é que a MSW Import não representa estas marcas que você está me falando.
- Laura Vieira?
- Não, Vasconcelos, Pedro!
- Dio Santo! Estou falando com a Laura errada!
- Até achei estranho quando me chamou de Laurinha. E não tem gato, tem é uma gata no seu pedido, porque é ela uma mulher linda com o devido respeito!

- Como eu pude cometer um erro desses? Vou prestar mais atenção da próxima vez, moça. É esses dias tenho um problema com meu filho na escola.
  - E minha irmã está doente no hospital. Estou aqui no quarto com ela esperando uma cirurgia de transplante de rim.
  - Não sabemos até onde o outro tem problemas, não é verdade? Queira me desculpar pelo engano.
  - Pedro até pensei que eu estivesse errada, tamanha é a preocupação com a minha irmã, mas não fazia sentido algum, eu tinha certeza do meu trabalho.
  - Não vai acontecer novamente.
  - É uma questão de sobrenome, Pedro! Apenas isso! Troque pelo nome da empresa e possivelmente, não vai errar mais.
  - Eu agradeço muito a sua atenção e peço sigilo em nossos comentários a respeito da concorrência. Pega mal, né?
  - Obviamente, Pedro. Mas pense por um lado um pouquinho pior! Já imaginou se fôssemos representantes de produtos médicos e cirúrgicos e você tivesse uma urgência de pedido para um paciente correndo risco de morte?
  - Nem fala uma coisa dessas, Laura.
  - E se fosse? Qualquer atraso numa entrega ou erro com esse tipo de equipamento ou medicação poderia até custar a vida de uma pessoa! Você já pensou nisso?
-