

## A coragem de cobrar caro

*"Se você acha que cobrar caro e ficar rico é politicamente incorreto, doe o adicional ou passe a trabalhar menos e volte para casa mais cedo para curtir sua família"*



Meu médico me recebeu todo envergonhado pelo atraso de duas horas na consulta marcada.

"Doutor, eu não estou irritado pela espera porque o senhor é simplesmente o melhor médico do país, e eu não sou bobo. Prefiro esperar a consultar o segundo ou o décimo melhor especialista da área." Isso o tranqüilizou. "Eu só acho triste que o melhor médico deste país esteja cobrando o mesmo preço que os outros, tendo de trabalhar o dobro, sem tempo para estudar e ver a família. Eu, como palestrante que sou, cobro dez vezes o preço desta sua consulta, só que nunca chego atrasado."

Ele concordou e balbuciou a seguinte frase, que me levou a escrever este artigo. "Tenho medo de cobrar mais do que os meus colegas. Eles ficariam com inveja, fariam mal de mim, seria um inferno."

No Brasil, a maioria dos empregados e profissionais no fundo tem medo de pedir um aumento de salário ou de cobrar mais caro. Cobrar mais significa criar um cliente mais exigente, que irá reclamar toda vez que o serviço não corresponder ao preço. Cobrar menos é sempre a saída mais fácil, dá muito menos problemas, menos reclamações, como no meu caso. É preciso ter coragem para cobrar mais e assumir as responsabilidades inerentes. A maioria prefere o comodismo e a mediocridade do "preço tabelado". Só que, se cobrar o mesmo que os colegas menos competentes, você estará roubando clientes deles, e é isso que cria inveja e maledicência. Você estará fazendo "dumping profissional", estará sendo injusto com eles e consigo mesmo.

Eu sei que é difícil cobrar mais caro, mas alguém tem de dar o exemplo, mostrar aos outros profissionais o caminho da excelência, implantar novos padrões, como pontualidade, por exemplo. Você será o guru da nova geração, e a inveja que terão de seu novo preço fará com que eles passem a copiá-lo. E, à medida que seus colegas se aprimorarem, sua vantagem

competitiva desaparecerá e você terá de reduzir o preço novamente ou então melhorar ainda mais seus serviços.

Somos essa sociedade atrasada porque, entre nós, cobrar caro, ganhar mais do que os outros é malvisto pelos nossos intelectuais, políticos, líderes religiosos e professores de sociologia. O paradigma de sucesso deles é cobrar pouco. Melhor ainda seria não cobrar, oferecendo de graça ensino, saúde, segurança, cultura, aposentadorias, remédios, comida, dinheiro, enfim. De graça, o povo não tem como reclamar dos péssimos serviços, os alunos desses professores não têm como criticar as péssimas aulas. "De cavalo dado não se olham os dentes." Se alguma coisa a história nos ensina é que o "tudo grátis" traz consigo a queda da qualidade dos serviços públicos, a desvalorização do serviço, o desprezo pelo povo nas filas, a exclusão social, a corrupção e a desmoralização de todos os envolvidos.

O programa Bolsa Escola foi criado no governo do PSDB como uma forma inteligente de incentivar as mães a manter os filhos nas péssimas aulas do ensino público. Quando o estímulo deveria ser aulas interessantes a que nenhum aluno curioso iria faltar. Nós administradores já descobrimos há tempos que refeições grátis para funcionários não são valorizadas, e a qualidade despenca. Por isso, cobramos algo simbólico, 10% a 20% de seu valor. Se o ensino fosse cobrado, em pelo menos 10% do valor, teríamos pais de alunos reclamando do péssimo ensino público e gerando pressão por melhoria e redução de custos. Dizer que nem isso dá para pagar é mentira – 10% não chegariam a 20 reais por mês. Tem muito pai que faria trabalho extra pelo orgulho de saber que foi ele quem custeou a educação dos filhos, e não a caridade estatal. Se temos falta de recursos em educação, por que não cobrar pelo menos 10% do valor? Seria falta de coragem ou simplesmente vergonha?

Precisamos mudar a mentalidade deste país, uma mentalidade que incentiva a mediocridade, e o medo de cobrar pelos serviços, por óbvias razões. Se você acha que cobrar caro e ficar rico é politicamente incorreto, como muitos professores têm ensinado por aí, doe o adicional pelo meu site [www.filantropia.org](http://www.filantropia.org) ou então passe a trabalhar menos, volte para casa mais cedo e curta sua família. Mas não faça a opção pela pobreza, não tenha medo de cobrar cada vez mais. Caso contrário, continuaremos pobres e medíocres para sempre.

*Stephen Kanitz é formado pela Harvard Business School ([www.kanitz.com.br](http://www.kanitz.com.br))*