

CRÔNICA

Claudio Ferreira • claudioferreira_64@hotmail.com



Sua excelência, o garçom

De Noel Rosa a Reginaldo Rossi, foram muitos os que exaltaram a figura do garçom. Do moço simpático que sabe o nome da gente àquele mal-humorado que a gente também adora, eles fazem parte da nossa vida. Eu, pelo menos, me lembro de muitos: nos anos 1970, por exemplo, minha família frequentava um restaurante na W-3 Sul chamado O Espanhol que só tinha garçonetes, todas senhoras. Eu era criança e achava o ambiente muito acolhedor.

É acolhimento mesmo que a gente quer quando faz amizade com o garçom. Nada de vantagens ou “furar fila”. É reconfortante quando a gente chega ao bar ou ao restaurante que já é familiar, é atendido por aquela pessoa que lê pensamentos: já sabe o que você quer comer e beber, o jeito que a comida deve ser feita e o que você gosta mais. Não é o máximo?

Por isso mesmo, acho muito estranho o que eu chamaria de “garçom esfinge”. É aquele que demora a olhar para os clientes e saber quais são as demandas. A gente quase tem que fazer um polichinelo para chamar a atenção dele. Cada pedido parece uma súplica — e às vezes a resposta é seca, protocolar, com má vontade.

Também não precisa ser o exagero contrário, o excesso de mesuras. Posso parecer estranho, mas me incomoda o garçom que fica, a toda hora, completando a bebida no meu copo. Entendo que é uma forma de



demonstrar atenção, de confirmar que o atendimento está voltado para o cliente. Mas prefiro eu mesmo decidir quando quero mais bebida.

Muitas vezes, o garçom “veste a camisa” do estabelecimento. Se esmera em “vender” a excelência da comida e da bebida. Só escorrega quando a gente percebe que ele está procurando empurrar os pratos mais caros ou aquela entrada que custa quase o preço do prato principal. Mas é bacana ouvir o cara (ou “a” cara) que sabe do que está falando e responde com gentileza às dúvidas que o cardápio nos traz.

Fica feio o garçom trabalhar “contra” o estabelecimento. Lembro de um profissional que trabalhava em um restaurante mexicano que nem existe mais. Ao perguntar sobre um item do cardápio, fui completamente desestimulado a fazer o pedido. Não me recordo mais da frase certa — isso já tem mais ou menos 25 anos — mas era alguma coisa do tipo “eu não pediria, mas se o senhor quiser...”

Sinto que às vezes falta um pouco de treinamento aos iniciantes. Muitos jovens se dispõem a servir mesas em todo tipo de estabelecimento quando começam a trabalhar — fica

evidente que não querem estar ali por muito tempo, estão estudando para alcançarem carreira melhor. Mas, enquanto estiverem ali, podem ser mais bem treinados e corresponder ao que esperam os clientes, o que, na maioria das vezes, inclui apenas trazer o pedido certo.

De resto, só tenho a homenagear garçons e garçonetes, que tornam nossos momentos de lazer muito melhores — tem até quem deixe a bandeja de lado por alguns instantes, como numa lanchonete da Asa Sul, para dançar e divertir os clientes. Obrigada por tanta dedicação.