

# 0 sorvete de baunilha

Post (0073)

***“Não importa quanto “louco” você possa achar que alguns possam ser, eles podem estar certos!”***

Essa é uma história verdadeira, relata uma queixa foi recebida pela Divisão Pontiac da General Motors, veja o que aconteceu:



“- Esta é a segunda vez que eu escrevo para vocês e não os culpo por não responder, posso parecer louco, mas o fato que nós temos o hábito em nossa Família comer sorvete como sobremesa após o jantar. O tipo de sorvete varia. Toda noite, após termos jantado, vota-

se em um sabor de sorvete e eu me dirijo até a loja para comprá-lo.

– Recentemente comprei um Pontiac e desde então minhas idas a loja tem sido um problema. Veja você, toda vez que eu compro sorvete de baunilha, quando eu volto da loja para minha casa, o carro falha. Se eu levo qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona bem.

– Saibam vocês que estou sendo sério em relação a esta questão, não importa quão tola ela pareça. O que acontece com o Pontiac que não funciona quando eu compro sorvete de baunilha ? E funciona toda vez que compro outro sabor .”

O presidente da Pontiac ficou curioso e enviou um engenheiro para checar o assunto. Este ao chegar foi recebido pelo cliente e inteirado do que estava acontecendo. Combinaram se encontrar logo após o jantar. Os dois entraram no carro e

foram até a loja de sorvetes. Até aqui tudo bem.

O sorvete escolhido foi o de baunilha, certo que depois que retornassem ao carro, ele não iria funcionar. O que efetivamente aconteceu.



O engenheiro retornou por mais três noites...

Na primeira noite escolheu o sabor chocolate. O carro funcionou. Na segunda escolheu morango. O carro funcionou. Na terceira ele pegou o de baunilha e o carro falhou.

O engenheiro, um homem lógico, recusou-se em acreditar que o carro era alérgico a sorvete de baunilha ! Então combinou de continuar as suas visitas até resolver o problema.

Investigou, anotou tudo, hora do dia, tipo de combustível usado, modo de dirigir, etc. Em pouco tempo, ele tinha uma pista: – O homem levava menos tempo para comprar o sorvete de baunilha do que qualquer outro.

Por quê? – A resposta estava na disposição da loja. Baunilha, sendo o sabor mais popular, estava numa caixa separada na frente da loja para ser pego rapidamente. Os outros sabores eram mantidos nos fundos da loja, noutro balcão, onde se demorava mais para pega-los. Agora a pergunta era: – Por que o carro não queria funcionar quando se levava menos tempo?

– Lógico que não era o sorvete de baunilha.

O engenheiro rapidamente encontrou a resposta: – A saída do vapor da combustão. O tempo extra para pegar os outros sabores deixava o motor esfriar o suficiente para funcionar. No caso do sorvete de baunilha, o motor ainda estava quente para o vapor ser dissipado e falhava”.

**Até os problemas que parecem mais banais às vezes são válidos, então, nunca devemos subestimar, ou dispensar um problema em potencial relatado por um cliente, procure sempre uma solução.**

Autor desconhecido – resumido – NG Canela – Maio de 2011