

A arte de encantar pessoas segundo Walt Disney

Disney escolheu fazer de suas empresas o lugar mais feliz para se trabalhar, e é por isso que seu legado está perpetuado, como tatuagem, em cada um de seus colaboradores.

12/08/2016 14:48:49

Walter Elias Disney, mais conhecido como Walt Disney, sempre acreditou que o maior recurso para fazer uma empresa dar certo é o time de profissionais que se dedica a ela. Prova disso, é uma célebre frase discursada inúmeras vezes pelo empreendedor, em vida, e que serve de espelho para muitos profissionais que trabalham gerindo pessoas: "Você pode sonhar, criar, desenhar e construir o lugar mais maravilhoso do mundo, mas é necessário ter pessoas para transformar o sonho em realidade". Coisa que Walter Disney soube fazer bem.

Mesmo depois de sua morte, em dezembro de 1966, as empresas Disney jamais deixaram de estar entre as melhores para se trabalhar. E o motivo, apesar de simples, exige certas habilidades. Walt inspirou seus colaboradores e deixou um legado que segue sendo reproduzido por tantos e tantos anos: o de encantar pessoas.

Ele entendia que sua equipe era o reflexo dele mesmo e, por isso, não se atrevia a dar maus exemplos. Certa vez, quando passeava pela Disneylândia, na Flórida (EUA), dias antes da abertura do parque, em 1955, ele viu um papel no chão e não pensou duas vezes em recolhê-lo e jogar no lixo. Ensinando, neste momento, que os parques deveriam ser limpos, antes de tudo, por líderes, começando por ele mesmo.

Mas, de acordo com um estudo feito pela Right Management, empresa especialista em consultoria organizacional, fazer com que profissionais vistam a camisa da empresa não é algo tão simples quanto parece na teoria. A pesquisa ouviu aproximadamente 40 mil funcionários de diferentes empresas, em 15 países, e constatou que apenas 34% deles afirmam estar comprometidos. Enquanto 50% admitiram não ter nenhum outro vínculo a não ser o empregatício.

Como fazer, então, para garantir que seus colaboradores trabalhem em prol de sua empresa e não contra ela?

Seguindo os passos de Walt Disney, listamos três pontos que devem ser levados em consideração:

1- Seja um líder que inspira

Cada vez mais a hierarquia nas empresas está sendo horizontalizada. Demonstrar capacidade para governar é muito mais eficaz do que superioridade. Dê bons exemplos e acredite na reciprocidade de que 'uma mão lava a outra', seja por gratidão, ou mesmo que por uma "obrigação" involuntária.

O que você, como líder, tem feito para inspirar seus colaboradores? Que legado você quer deixar? Lembre-se que são seus funcionários o cartão-postal da sua empresa, e é com eles que seus clientes, na maior parte das vezes, terão contato. É importante que essa primeira impressão seja positiva, não?

2- Acredite no potencial humano e valorize seu colaborador

Disney escolheu fazer de suas empresas o lugar mais feliz para se trabalhar, e é por isso que seu legado está perpetuado, como tatuagem, em cada um de seus colaboradores.

Ouçá seus funcionários. Demonstre interesse pelo que eles estão falando, fazendo e se preocupe em mantê-los atualizados. Desta forma, não só eles se sentirão valorizados, como a empresa recebe, em troca, profissionais reciclados e cada vez mais qualificados, capazes de gerarem novos líderes e garantirem que a missão, visão e valores da empresa seja executado.

3- Proporcione um atendimento de qualidade

Walt Disney entendeu que encantar seu público interno seria a melhor forma de garantir que eles vestissem a camisa da empresa e reproduzissem a experiência no atendimento ao público externo. Mas não seja leviano. Se quer ter sucesso e deseja ser referência no que faz, é importante que o discurso esteja alinhado às práticas da empresa.

Quem já foi aos parques de Walt Disney ou teve interesse em pesquisar sobre, pode perceber que, logo na entrada, o ambiente proporciona magia ao nos receber com a frase: "Bem-vindo ao Mundo Disney! Onde seus sonhos se tornam realidade". A proposta estabelecida por Walt Disney é sustentada até o fim do passeio, garantindo ao público – ou como eles preferem chamar, 'convidados' – uma experiência inesquecível.

Tathiane Deândhela é especialista em Gestão do Tempo. Publicou recentemente a 2ª edição do livro "Faça o Tempo Trabalhar para Você". É palestrante, mestre em liderança pela Universidade de Atlanta, fundadora do Instituto Deândhela, empresa especializada em treinamentos executivos de alta performance nas áreas de gestão do tempo, negociação com metodologia aprendida em Harvard, atendimento com metodologia aprendida na Disney e oratória.

