

Case : **Um fósforo, uma bala de menta, uma xícara de café e um jornal**

Da primeira vez, foi acidental; pelo menos para mim. Não havia sido minha intenção parar naquele lugar.

Estava dirigindo há horas, e, já cansado da estrada, resolvi descansar. Quando cheguei à recepção o hall do hotel estava iluminado com luz suave. Atrás do balcão da recepção, uma moça de rosto alegre, saudou-me amavelmente: “Bem-vindo ao Venetia”. Não precisou mais de três minutos entre essa saudação e minha entrada no quarto fiquei impressionado com a facilidade do procedimento.

E o quarto! A principal impressão foi de discreta opulência. Uma cama impecavelmente limpa, uma lareira, um fósforo apropriado, em posição perfeitamente alinhada sobre a lareira, para ser riscado. Encantado com minha sorte, mudei de roupa para o jantar (a moça da recepção fizera minha reserva junto com o registro). A refeição foi tão deliciosa, como tudo que tinha experimentado até então.

Assinei a conta e voltei ao quarto estava ansioso pelo fogo da lareira... Alguém tinha-se antecipado.

Já havia um lindo fogo na lareira. A cama estava preparada, os travesseiros arrumados, com uma bala de menta sobre cada um...

Ao adormecer, naquela noite, senti-me muito bem servido.

Na manhã seguinte, acordei com um estranho som de borbulhar vindo do banheiro. Sai da cama para investigar. Uma cafeteira, ligada por um time automático, estava preparando meu café. Um cartão apoiado nela dizia: “Sua marca predileta de café; Bom apetite”

E era mesmo. Como eles poderiam saber este detalhe? De repente lembrei-me. No jantar perguntaram-me qual minha marca preferida de café. E aqui estava ela!! Houve um leve toque na porta . Fui abrir... na frente da porta, jazia um jornal. Meu jornal!! Como era possível eles saberem disso ? Mais uma vez lembrei-me: quando me registrei, a recepcionista havia perguntado qual o jornal que preferia...

O que exatamente, o sistema ofereceu?

Um fósforo, uma bala de menta, uma xícara de café e um jornal!!!

Cada componente individual era uma solução orquestrada.

O detalhe é a alma do negócio!!!