

# Quarteto de ouro

Quem são os quatro concierges paulistanos que ganharam o Oscar da profissão

Um xeque árabe em visita à cidade chama pelo então concierge do Hilton, hotel cinco-estrelas onde estava hospedado, para fazer um pedidinho: queria passear pelas ruas de São Paulo a bordo de uma limusine pink, a cor predileta de sua noiva. O profissional corre para viabilizar o desejo excêntrico. Liga para algumas locadoras de veículos. A princípio, em vão. Não há modelos dessa cor disponíveis. O jeito foi propor a uma delas a pintura do automóvel no tom berrante. Isso do dia para a noite. Depois de gastar muita saliva, convence uma empresa a fazer a mudança. Ufa! “Nem acreditei quando consegui atender esse cliente”, lembra Alessandro Cordeiro, atualmente gerente de serviços ao hóspede do Grand Hyatt, sem revelar quanto custou o capricho. “Foi a solicitação mais inusitada que me fizeram.” E olha que ele já passou por cada uma... Certa vez, a mulher do piloto alemão Michael Schumacher ficou encantada por um cachorro vira-lata que zanzava pelo Autódromo de Interlagos. Queria porque queria levar o bicho para o hotel. Levou. O animal não só foi tratado a pão de ló como, no dia do check-out, o heptacampeão de Fórmula 1 passou carbono em uma de suas patas para carimbar o livro de assinatura dos visitantes ilustres. “O segredo é agir com naturalidade em qualquer caso.”

Paulista de São Bernardo do Campo, Cordeiro é um dos quatro profissionais do mercado paulistano que podem ser chamados de concierge com propriedade. Eles são os únicos membros da Associação Francesa Les Clefs d’Or (as chaves de ouro, em francês). Fundada em 1929 em Paris, a instituição submete os interessados a um rigoroso processo de avaliação. É preciso comprovar estar na área de hotelaria há três anos, sendo dois deles na função de concierge, apresentar carta de recomendação do empregador, fazer prova de conhecimentos gerais e, por fim, passar por entrevista. Esse trâmite dura um ano. Se vale a pena? “Depois de aprovados, temos a chancela de sermos capazes de realizar qualquer desejo”, diz outro gênio da lâmpada, Sérgio Bezerra. Membro da entidade desde 2001, ele trabalha no Sofitel ao lado de Renata Farha, que tem essa espécie de Oscar da profissão desde 2009.



FERNANDO MORAES

MARIO RODRIGUES



Os concierges Renata Farha e Sérgio Bezerra e os broches concedidos pela Associação Francesa Les Clefs d’Or: selo de qualidade reconhecido no mundo

Cordeiro, do Grand Hyatt: mandou pintar uma limusine na cor pink a pedido de um xeque árabe

FERNANDO MORAES



Eles ostentam na lapela do uniforme dois broches de ouro, em forma de pequenas chaves, fabricados pela joalheria Boucheron. O acessório é dado pela entidade como um certificado pelo profissionalismo. Ainda que esse universo seja recheado de pedidos luxuosos e bizarros, a maior demanda é por coisas, digamos, mais comuns. A dupla de concierges sempre indica açougues para as tripulantes de uma companhia aérea da Suíça que se hospedam por lá. “Como a carne é um produto caro no país delas, aproveitam para fazer a despensa por aqui”, conta Renata. As loiras voltam para a Europa com pedaços de picanha e filé-mignon embalados a vácuo.

Com apenas 26 anos, Aline Passucci é a mais nova integrante desse quarteto cinco-estrelas. Todos eles falam pelo menos três idiomas. “Sempre gostei da aura de glamour dos hotéis”, diz ela, funcionária do Sheraton São Paulo WTC. “O ambiente cheio de empregados impecáveis me fascina.” O salário médio da classe varia entre

1 500 e 3 000 reais. Há, no entanto, o complemento com as gorjetas. Aline ganhou 2 000 reais de um fazendeiro agradecido por ela ter chamado um dentista para uma situação de emergência. Além de dinheiro, caixas de chocolate, livros e acessórios também são dados como agradecimento. “Tenho uma coleção de mais de quinze

bolsas presenteadas por um mesmo hóspede.” Outro complemento salarial é o acesso a restaurantes caros. Como faz parte do trabalho indicar lugares que têm a ver com o perfil do turista, ela recebe jantares de cortesia de casas como Fogo de Chão e Antiquarius.

Nem tudo é alegria. Eles se queixam da banalização do termo concierge. Alguns shoppings, companhias aéreas, condomínios e hospitais dizem contar com os serviços desse profissional. “Na verdade, alguns têm apenas um balcão de informações”, afirma Silvio Mauricio Gomes, presidente da Les Clefs d’Or no Brasil. “Nosso trabalho é providenciar tudo o que o cliente quer na cidade.” Há outras cinco pessoas em São Paulo — dos hotéis Fasano, Grand Hyatt, Hilton, Intercontinental e Renaissance — em processo de certificação. No Brasil, 28 já a obtiveram (22 no Rio de Janeiro, um em Gramado e um em Florianópolis). “A cidade vai estar mais bem preparada para receber seus visitantes.”

**JOÃO BATISTA JR.**

MARIO RODRIGUES



**Gorjetas generosas: Aline Passucci ganhou 2 000 reais de um fazendeiro**