



**Victor Baez, 40, sócio-diretor da Coopers & Lybrand:** "Após cinco minutos de reunião com um novo cliente, chegou um retardatário. Meia hora depois ele perguntou: 'Do que vocês estão falando?' Ele tinha entrado na sala errada. Eu pensei que ele fosse da outra empresa, o cliente pensou que fosse da minha."



**Roberto Capuano, 48, proprietário da imobiliária Roberto Capuano:** "Depois de cinco horas de negociação, o cliente decidiu não assinar o contrato. Olhei bem fundo em seus olhos e disse: 'Lembre-se que avisei que você está perdendo um grande negócio'. Pensou um pouco, e acabou voltando atrás."



**Antônio Carlos Cortese, 48, diretor-geral do Private Bank do Citibank:** "Estava participando recentemente de uma reunião de negócios com vários executivos. De repente, o alarme de incêndio disparou e todos nós saímos correndo como loucos. Só depois soubemos que era apenas um exercício de treinamento."