



ABRA, VERDADEIRAMENTE, AS PORTEIRAS DO SEU NEGÓCIO.

As vezes ele comprava um ou dois bezerros, tirava o banco da frente do Fusca e transportava a carga ali mesmo, assim que se fechava o negócio. E eu ia sentado no banco de trás, segurando as orelhas dos bichos para não se levantarem. Nunca deixava nada para o dia seguinte, com receio do outro lado desistir do negócio.

Nunca vi ele cobrar um tostão por isso. Nenhum litro de gasolina, nada, mesmo quando eles insistiam em pagar alguma coisa.

Desde criança, e isso já se fazem algumas boas décadas, eu já observava meu pai na sua labuta diária defendendo com ardor sua profissão. Aliás, eu não entendia muito bem o que ele fazia, pois as atividades eram variadas. Trabalhava de pedreiro, empreiteiro, açougueiro, fazia obras em fazendas, silos, currais, cercas de arame farpado, reformas de telhado, plantava milho e capim de corte, roçava pastos, media estradas, intermediava compra e venda de terras e barganhava gado de qualquer espécie. E com toda dificuldade, encontrava tempo pra ajudar muita gente lá da zona rural, aconselhando, atuando como mediador de conflitos e ainda sendo amigos de todos. Vi acontecer muitos socorros rápidos envolvendo partos, meninos doentes, idosos que ficavam internados, além de enterros que ele também tomava frente indo em cartórios, comprando caixões e muitas vezes devolvendo as pessoas nas suas casas quando recebiam alta. Muitos que precisavam de um empurrão para a aposentadoria, ele assinava carteira, para garantir o famigerado tempo de INPS da época, hoje o INSS. Um dia, tarde da noite, chamaram na porteira lá de casa. Era um casal que morava há uns 3 quilômetros lá do nosso sítio, gente muito simples. Chegaram a pé com uma criança de uns 4 anos, bem pálida e triste. O menino já não fazia cocô há mais de uma semana e a barriguinha dele estava bem inchada. O meu pai, logo sem colocar nenhum dedo de má vontade, já foi dizendo que era preciso

levar de imediato aquela criança ao hospital, que ficava há uns 20 km dali, em estrada empoeirada. No mesmo dia o menino voltou bem, comendo biscoitos de polvilho e seus pais ficaram muito aliviados e agradecidos. Nunca vi ele cobrar um tostão por isso. Nenhum litro de gasolina, nada, mesmo quando eles insistiam em pagar alguma coisa. Eu observava que, por mais que passássemos dificuldades, sem nenhum luxo, ainda tínhamos muito mais a oferecer. Quando conseguimos mudar para a cidade, alguns doentes, até se curarem, costumavam “se hospedar” na nossa casa.



Às vezes eu via que ele comprava um gado magro, feio e até doente. E me perguntava: porque não compra gado gordo, bonito e com pedigree de exposição agropecuária?

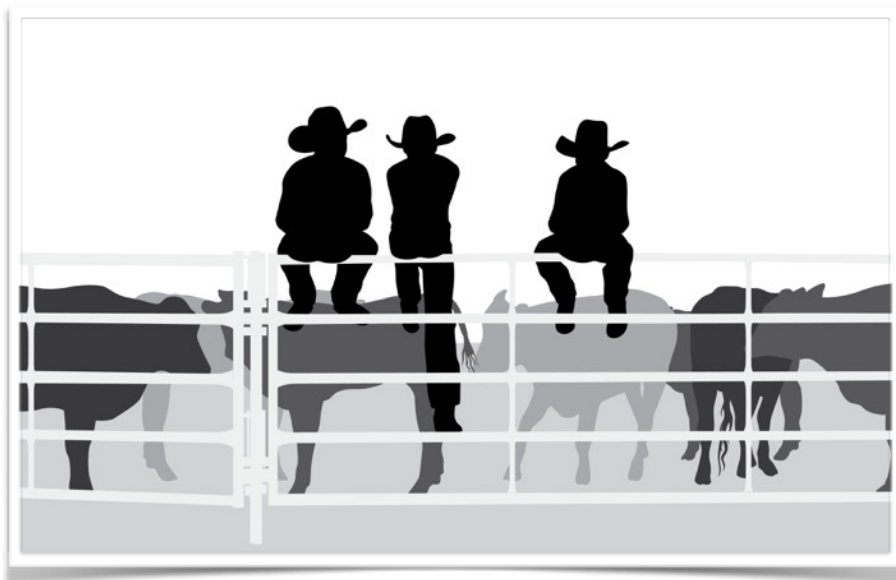
No primário, quando a professora fazia aqueles trabalhos sobre família, eu tinha dificuldade em falar sobre a profissão do meu pai, até porque eu nunca via ele ir para uma fábrica, para uma empresa de verdade, não tinha crachá, vale refeição, paletó, férias, tão pouco uma carteira assinada. Um dia eu perguntei isso direto pra minha mãe e ela me disse: - quando te perguntarem, diga que seu pai é *agricultor*. Eu também não sabia direito o que era ser um agricultor, mas gravei aquela palavra e acabei achando que o meu pai era, de fato, um sujeito importante na vida, pois tinha uma profissão que nenhum outro pai de colega meu tinha.

Como era o único na região que tinha um carro, aliás um Fusca, não dava pra fugir dessas obrigações. Quando ia para a cidade, os vizinhos já aproveitavam e pediam as encomendas: listas de armazém, remédios, ferramentas, etc. E ele fazia isso de coração. O carro era multifuncional. As vezes ele comprava um ou dois bezerros, tirava o banco da frente do Fusca e transportava a carga ali mesmo, assim que se fechava o negócio. E eu ia sentado no banco de trás, segurando as orelhas dos bichos para não se levantarem. Nunca deixava nada para o dia seguinte, com receio do outro lado desistir do negócio. Na linguagem rural, quando um negociante se arrepende de um negócio já fechado, é o mesmo que dizer: - o fulano de tal “sentou”. Aliás, alguém

que “senta” após uma negociação concluída, perde a credibilidade e fica assim conhecido pelos 4 cantos da região como um negociante fraco. Num desses rituais, travou uma batalha de longas horas com um fazendeiro e o negócio não foi fechado por pouco. Chegou a um ponto que ninguém cedeu mais. E neste dia eu fiquei preocupado, pois aquilo não era normal. Se despediram e quando o fazendeiro já estava chegando na porteira para sair da nossa propriedade, meu pai solta essa: - senhor fulano, o senhor pode até ir embora, mas vai ficar com uma saudade danada de mim. Não se passaram nem dois dias, ele voltou lá e aceitou as condições, fechando o negócio. O entusiasmo para se negociar um bezerro ou 100 vacas era o mesmo. Não havia diferença de tratamento, de convicção, de narrativas, de tempo investido ou distinção do cliente. Em certos casos eu ficava impaciente, questionando porque um negócio tão pequeno, que envolvia 3 ou 5 bezerros, precisava demorar tanto. Às vezes eu via que ele comprava um gado magro, feio e até doente. E me perguntava: porque não compra gado gordo, bonito e com pedigree de exposição agropecuária? Só depois de muito tempo eu entendi o seu segredo para o lucro certo: comprar bem, aplicar vermífugo, pasto bom, água e sal mineral.

Entendi que comprar um gado magro, com boa estrutura, era aumento de peso certo após alguns meses de bom tratamento.

A nossa viagem mais longa no Fusca levava um dia inteiro, pra fazer uns 400 km. O que dava mais trabalho mesmo na saída era encontrar os cintos de segurança, que ficavam escondidos entre os bancos e com cheiro de cocô de bezerro. Era uma festa, pois eu podia comer coxinha e tomar guaraná na estrada. A minha irmãzinha praticamente não usufruía dos mesmos benefícios, pois dormia o tempo todo.



Aliás, do monte de coisas que o meu pai fazia, acredito que o mais interessante mesmo pra ele eram os momentos que atendia as pessoas no nosso sítio para comprar ou vender gado. Os olhos dele brilhavam de satisfação. Pra nós do mundo corporativo, aprendemos que isso significa negociar. Para outros, o verbo já muda para barganhar. E para alguns outros, catirar. Enfim, tudo envolve a

arte de construir um enredo, valorizar sua mercadoria, colocar preço e ceder dentro das margens de manobras disponíveis, até chegar ao clímax do negócio fechado. Muitas e muitas vezes eu estava com ele e por tabela acabava acompanhando o ritual das negociações, separando, embarcando gado, entregando ou recebendo em regiões distantes, fazendo longos trajetos à pé ou no lombo de cavalos. Na época, só salvava eu, minha mãe e minha irmã. Um dia ele vendeu a nossa casa com todos os móveis dentro, incluindo os tapetes. O comprador colocou essa condição. Só comprava de porta fechada. Lembro que saímos só com as malinhas de roupas, a máquina de costura da minha mãe e nada mais. Fomos para outra casa, alugada, sem ao menos uma cadeira. Mas foi um negocio que rendeu pra nós um bom trocado, permitindo comprar móveis novos e ainda saldar boa parte das dívidas. Ao todo, chegamos a fazer 19 mudanças, entre bairros e cidades diferentes.

Quando a gente fica grande, estuda muito, trabalha com projetos, tecnologia, aprende umas palavras em outro idioma, compra um carro novo e assume um cargo legal na vida, tudo isso nos deixa mais vaidosos, ao ponto de entender que as pessoas poderiam fazer as coisas de forma diferente. Duas vezes ao ano eu ia visitar os meus pais. Numa dessas viagens, tentei fazer o meu pai entender que usar uma calculadora seria muito mais seguro e rápido pra facilitar seus cálculos de arrobas de boi, metros cúbicos, metros quadrados para obras e reformas, etc. Comprei dessas *big numbers* bem fácil de manusear e expliquei pra ele as 4 operações, dando vários exemplos dentro da realidade dele. Aliás, ele nunca havia frequentado sequer um único dia

Tudo envolve a arte de construir um enredo, valorizar sua mercadoria, colocar preço e ceder dentro das margens de manobras disponíveis, até chegar ao clímax do negócio fechado.

Não importa se o cliente vai lhe comprar um único bezerrinho. Abra de verdade as “porteiras” de sua empresa para todos os clientes e prospects.



de aula na vida, só sabia escrever números, sem nenhuma palavra. Era curioso ver as anotações que carregava no bolso, com números pra todo lado, coisas indecifráveis, mas que ele compreendia muito bem. No final do mini curso, ele disse sorrindo: - eu posso até usar isso, mas depois eu vou ter que conferir o resultado de cabeça pra bater as coisas. Enfim, até hoje não sei que fim se deu aquele aparelho de cálculo. E ai eu aprendi a diferença entre ser sábio e ser estudado. Aprendi que a ausência de salas de aula não cerceia a vontade de vencer as dificuldades da vida.

No meio de tanta diversidade, eu acabava tirando muito proveito, pois vivia aventuras que meus amiguinhos não viviam. Eu era tratado como um adulto, sabia dirigir, já tinha dinheirinho de verdade no bolso, trabalhava muito, mas existia aventura sadia naquilo tudo.

Pois bem, a história narrada aqui hoje é simples e ao mesmo tempo rica de ensinamentos. Nos convida a refletir sobre o nosso dia a dia corporativo, como gerimos as pessoas que conosco trabalham, como tratamos nossos clientes e qual a real sinceridade que colocamos para servir as pessoas. A seguir, alguns pontos que podem ser usados como alavancas para melhoria, ou no mínimo, para uma provocação.

1 - Seja agressivamente cortês e paciente com o seu cliente, independente do tamanho do negócio. Se não acontecer, no mínimo você deixou sua marca e o seu estilo.

Não importa se o cliente vai lhe comprar um único bezerrinho. Abra de verdade as “porteiras” de sua empresa para todos os clientes e prospects. Atenda-os com honras, especialmente os mais simples, pois são esses que poderão lhe surpreender e levar-lhes outros maiores. Um freguês satisfeito, que compra uma mercadoria de qualidade e por um preço justo, pode se transformar em promotor do seu negócio.

2 - Não tenha pressa para fechar um negócio, por menor que seja a cifra.

A pressa pode passar uma ideia de desinteresse, ou no mínimo, má vontade em entender as verdadeiras necessidades do outro. O ritual de negociação dos “catireiros” no meio rural pode levar horas de conversa e o negócio as vezes não é fechado no primeiro dia. Se por um lado pode parecer perda de tempo, é uma forma de “azeitar” o processo, entender melhor a outra cabeça, inclusive levantar informações sobre a idoneidade e confiança da outra parte, pela sutileza da prosa. Isso acontece em ambientes variados, debaixo de árvores, dentro de currais, no meio das estradas ou nas cozinhas das fazendas.

3 - Trabalhe sempre com alternativas. Desbloqueie os impasses colocando carta extra na mesa.

Não deixe o negócio emperrar por falta de alternativas. Às vezes se perde um bom negócio pois faltaram exatamente meia dúzia de palavras extras. Um serviço bem prestado requer flexibilidade na proposta.

Um freguês satisfeito, que compra uma mercadoria de qualidade e por um preço justo, pode se transformar em promotor do seu negócio.

Divida com o comprador as despesas de entrega do seu “gado” vendido ou ofereça o seu “vaqueiro” para ajudar no manejo do gado entre fazendas. Saia do padrão quadrado e customize um pouco as coisas para ganhar o negócio.



4 - Não julgue uma mercadoria pela aparência. É aí que pode estar o bom lucro.

Um gado magro, aparentemente abatido e fraco pode ser comprado por um preço muito especial, especialmente se o seu dono o desmerecer. E lá na frente gerar um ótimo lucro. Mas isso só acontece se existir um serviço perfeito, realizado diariamente, com cuidados e investimentos, que nos lembra o velho e sábio ditado: “o olho do dono é que engorda o gado”. O pior dos mundos seria julgar um cliente pela aparência. Por traz da

simplicidade de um chapéu desbotado, mãos calejadas, botinas gastas, roupas singelas e exagerada modéstia na fala, pode se esconder um grande proprietário de terras e gados, com sabedoria e até dinheiro suficiente para comprar o seu negócio inteiro algumas vezes. Mais um ditado velho aqui: as aparências enganam.

5 - Ao fechar um negócio, cumpra o combinado imediatamente. Não dê oportunidades para arrependimentos.

Trabalhe sempre como se estivesse numa pronta entrega. Assim que vender o seu lote de “bezerros”, trate de providenciar imediatamente o transporte, ou coloque seu “vaqueiro” à disposição, caso o seu cliente não tenha um. Se o negócio acontecer num domingo ou feriado, trade de providenciar tudo no mesmo dia e não dê desculpas para voltar quando o tempo ficar bom ou quando você conseguir alguém que o ajude. Deixar pra depois pode gerar margens para influencias negativas, arrependimentos e incidentes de percurso. No meio rural, o gado vendido que permanece na sua propriedade pode comer erva daninha e se intoxicar, pode cair num barranco e quebrar o pescoço, pode ficar doente, pode ser furtado e por ai vai. Nas nossas empresas os atrasos de entrega de produtos são maléficos, pois imobilizam estoques, geram reclamações, atrapalham o caixa e dão margens para o concorrente roubar o nosso espaço e o nosso cliente. Cada dia de atraso na entrega da mercadoria é um dia a mais que você terá que esperar ou amargar para fechar o próximo negócio. Observe que as empresas mais competitivas são altamente velozes para entregar seus produtos e se preocupam diuturnamente em como melhorar esse serviço.

Se o negócio acontecer num domingo ou feriado, trade de providenciar tudo no mesmo dia e não dê desculpas para voltar quando o tempo ficar bom ou quando você conseguir alguém que o ajude.

6 - Valorize todos os envolvidos no negócio.

Quando vendemos ou compramos um lote de gado e ficamos satisfeitos com o negócio, não podemos esquecer que muita gente está envolvida nisso. Portanto, gratifique bem as pessoas que lhe ajudaram. Presenteie, dê fartas gorjetas, trate todos com respeito, agradeça várias vezes pelo bom serviço. Não se esqueça que cada negócio fechado faz parte de um universo sistêmico, onde todos se conhecem, todos se informam, e todos acabam sabendo quem você é, de verdade. Deixe que as informações sobre o seu nome corram a seu favor na sua região. Esse é o seu marketing, feito pela boca dos outros e não pela sua. A sua fama de bom pagador e de bom negociador, se espalha tão facilmente a seu favor que os bons negócios começam a te acompanhar. O contrário também pode ser verdadeiro. Os maus negociantes acabam prestando um mal serviço à sua comunidade e seus nomes são gravados nos mourões das cercas como detratores, que não são merecedores de crédito e confiança.

Deixe que as informações sobre o seu nome corram a seu favor na sua região. Esse é o seu marketing, feito pela boca dos outros e não pela sua.

Ah, eu quase já estava esquecendo de dizer aqui que o meu pai continua hoje vivinho da Silva, com os seus 70 anos e com uma vitalidade maior que a minha. Só não tem mais aquele monte de atividades, mas sobre a arte de negociar, tratar bem seus clientes com serviços impecáveis para fazer bons negócios, ele continua firme como galho de goiaba. E eu, mesmo depois de velho, as vezes continuo observando de longe essa genialidade que a gente não consegue aprender nos MBA's que fazemos por aí.

Que você leve serviços incríveis aos seu clientes e faça ótimos negócios!

Até a próxima!!!

Antônio Augusto Simão Neto é Gerente Nacional de Serviços da Seculus da Amazônia S.A
Esse espaço também recebe dúvidas sobre o tema Serviços.
Mande sua pergunta pra gente! Comentários, sugestões, escreva para:
antonio.augusto@seculus.com.br ou 31.99345.0760

Crédito das imagens: iStock