

## Entrevista Jornal SINCOR-MG

1) Essa é a 2ª experiência que a Sra. tem ministrando palestras para corretores de seguros, com um intervalo de alguns anos. Os corretores mudaram?

Constato uma enorme evolução no perfil dos corretores que frequentaram os eventos. O grupo está mais integrado e mobilizado, cresce o número de participações. Além disto, as perguntas e os comentários demonstram que a maioria já entendeu que a mudança decorre do esforço de cada um e que, que é preciso parar de queixar e reclamar, arregaçar as mangas e correr atrás de receita. Corretores vendem um produto que só recentemente tornou-se bem aceito pelo cliente. Eles precisam ter argumentos convincentes, trabalhar muito. Sinto que a mensagem está passando do cérebro para a ação.

2) As palestras da Sra. têm sido muito aplaudidas e elogiadas pelos participantes. A que se deve esse entusiasmo quando a Sra. fala?

Falo sobre o que acredito e tenho um enorme amor pelas pessoas. Quando começo uma palestra sinto-me muito emocionada e compartilho tudo que aprendi e acredito, procuro fazer de tudo para contribuir com a felicidade das pessoas. Trinta anos de experiência me ensinaram que viver e trabalhar são desafios para todos os homens e mulheres que dependem do rendimento do trabalho para cuidar de si, criar filhos, viabilizar sonhos. A vida me presenteou com a habilidade para falar e com muita vontade de estudar. Alio a estas competências o que vejo, escuto e experimento junto aos meus clientes. Estas possibilidades me fazem acreditar que é possível trabalhar e ser feliz, conviver bem e respeitosamente com colegas, ser ético nas relações com clientes. Mas para isto é preciso saber o que “faz brilhar” nossos olhos. Meus olhos brilham e meu coração se mobiliza quando vejo pessoas me ouvindo, esperando contribuições. É muito difícil descrever com palavras a emoção de ser aplaudida por um trabalho que ajuda tanto a ter disciplina para obter resultados, quanto a conquistar qualidade de vida e boas relações consigo mesmo e com os outros.

3) Neste mundo cada vez mais integrado, existem grandes diferenças entre os desejos e necessidades dos corretores de seguros e outras categorias profissionais?

Pode parecer uma simplificação da realidade mas acredito que o ser humano, independentemente da idade, do sexo, da nacionalidade, da cor da pele, da situação econômica e financeira, busca ser feliz. O que muda é o conceito de felicidade. Para alguns, ser feliz é ter muito dinheiro, comparar carro novo, ter casa própria. Para outros, patrocinar a melhor escola para os filhos investindo na formação escolar consistente é o grande ideal. Muitos querem se casar, esperam consolidar uma família estruturada e unida. Muitos dos sonhos são viabilizadores de felicidade. Outros não passam de ilusão. Se um homem acredita que um carro importado lhe trará o amor das mulheres que fazem os anúncios das montadoras, poderá se decepcionar. Talvez não surja uma mulher tão linda, talvez a que venha não lhe dê amor. Bens de consumo podem satisfazer desejos imediatos, mas não asseguram felicidade. Tanto para os corretores de seguros quanto para os demais profissionais para os quais presto serviços, felicidade decorre de poder dormir bem à noite, mesmo depois de um dia exaustivo de trabalho. Decorre de gostar de si, de ver filhos, amigos, parentes estimados, amigos

encontrando soluções éticas para seus problemas. Quem diz sentir-se feliz ao ver o outro perder, ao fazer sofrer quem o ofendeu está vivenciando o aparente alívio decorrente do sentimento de vingança. Nunca vi esta sensação durar muito. Um dia, esta pessoa defrontará consigo mesma e ao se perguntar pela própria felicidade, não encontrará uma boa resposta. Todos nós buscamos a felicidade e queremos evitar o sofrimento. Não existe uma felicidade que sempre dure, nem há como evitar o sofrimento. Portanto, que os corretores aprendam a desfrutar dos momentos felizes, a trabalhar eticamente, conquistando a confiança do cliente e estando presente como um parceiro nos momentos difíceis. O seguro nos apóia exatamente nas situações inevitáveis em que a vida nos prega alguma peça...

4) O tema abordado pela Sra. nos Fóruns foi "a mudança na cultura e no comportamento dos corretores de seguros". Por que mudar a cultura e o comportamento?

A cultura é dinâmica, decorre da aprendizagem do homem e da evolução da espécie. Não há como impedir mudança de cultura, especialmente no mundo em permanente transformação. Quem insiste em manter comportamentos que estejam na contramão da cultura, gasta energia desnecessariamente. Nada muito e morre na praia. Imagine uma pessoa que insista em criar os filhos exatamente como foi criado há 30 anos atrás. Será que conseguirá que os adolescentes usem roupas feitas pela costureira da família, que durmam às 22 horas ou que namorem na sala de visitas com a avó tomando conta deles?

Imagine um corretor que insista em não ler, em não estudar, em mentir e enganar clientes como já se fez no passado? Será que os clientes confiarão nele? Ele terá argumentos para lidar com pessoas cada vez mais exigentes e preparadas?

Nosso comportamento deverá estar em constante evolução se quisermos sobreviver no mercado de trabalho competitivo e rápido. Daqui para frente não teremos sossego. Vamos ter que aprender a tratar o outro com polidez, respeito e educação. Vamos precisar cumprir prazos, falar e fazer, prometer e honrar com a promessa. Vamos ter que trabalhar muito. E como viveremos mais, será preciso aprender por toda a vida. Aos setenta anos muita gente saudável estará nas salas de aulas e nos auditórios aprendendo novos comportamentos, tendo ao lado um jovem de 35 anos. E este, se for esperto, saberá que também fará 70 anos e que, provavelmente aos oitenta anos, estará em algum lugar aprendendo ou ensinando a outro com vinte ou trinta de idade.

5) O que significa mudar a cultura?

Mudar cultura é, de modo simplificado, adotar novos padrões de comportamento, evoluir nas práticas, encontrar modos de vida mais felizes e produtivos, geradores de bem estar pessoal e social. Defendo uma cultura voltada para a paz. Não estou sozinha nisto. Mesmo enfrentando os dilemas atuais, convivendo com a violência, a corrupção, as fraudes, não sonhamos ver os nossos filhos nos noticiários policiais. Queremos nos orgulhar das conquistas próprias e das conquistas de quem amamos.

6) No seu contato com a categoria, quais as deficiências e carências foram observadas?

Os corretores precisam intensificar as oportunidades de encontro e debate. Mobilizados e conscientes dos desafios da profissão encontrarão saídas para os problemas e soluções para as questões que afligem a categoria.

Se ouvirem o cliente saberão de suas necessidades, entenderão suas expectativas e poderão sugerir o desenvolvimento de novos produtos para estas novas necessidades. Aproximando-se das Seguradoras, aprenderão a negociar no modelo ganha-ganha, a se verem como parceiros, não como inimigos. Muitos profissionais precisam ampliar o nível cultural, enxergar um mundo maior, sair das muralhas do isolamento e da mesmice. Argumentos decorrem de conhecimento e desembaraço. Não caem dos céus. Precisam ler, assistir a bons filmes, frequentar eventos culturais, visitar feiras, teatros, viajar, ampliar horizontes e saber falar a linguagem do cliente. Vender seguros não pode ser a opção de quem não tem opção. É uma profissão séria, rentável, necessária à segurança das pessoas no mundo incerto e inseguro. Não é mais uma profissão de quem está "sem emprego" ou não decidiu ainda o que fazer. Somente aqueles que se tornarem consistentes, entenderem profundamente o novo código do consumidor, forem solidários e legitimamente interessados em prestar serviços aos clientes sobreviverão com êxito.

A sociedade espera do corretor uma companhia nos momentos difíceis. Isto não é para qualquer um.

7) É possível superar esses obstáculos? De que maneira?

Para superar os obstáculos e barreiras não existem milagres. É preciso profissionalizar-se. Para isto o corretor precisará:

- Avaliar continuamente as necessidades de seus clientes;
- Avaliar a organização dos seus processos, rever práticas, repensar seu modo de tratar seu cliente;
- Fazer simulações, imaginar novos cenários e analisar suas prováveis consequências no negócio;
- Romper com as resistências às mudanças, abrindo os olhos e ouvidos para os sinais dos novos tempos;
- Encontrar tempo para analisar problemas relevantes, não atuar somente sobre o que é urgente;
- Fazer previsões e revisões constantes na sua forma de buscar novos clientes e de fidelizar os atuais;
- Criar vínculos de confiança e parceria com os clientes, com as seguradoras, com a comunidade em que atua, resguardando sua imagem pública e sua respeitabilidade profissional e pessoa;
- Fazer: somente ideias e boas intenções não levam a nada;

- Entender que metas são essenciais. Elas impulsionam a ação e impedem o comodismo;
- Entender que persistência e determinação constituem a chave do sucesso.

8) Nesta conjuntura recessiva em que vivemos e que gera um certo desânimo, o que fazer para ter uma atitude positiva?

É preciso manter a esperança e entender que a humanidade nunca viveu momentos fáceis e totalmente seguros. O homem da caverna vivia pouco e sobreviveu a grandes dificuldades. Não deve ter sido fácil viver na idade média, viajar de carruagem pelos caminhos sem asfalto, cheios de índios, sem John Wayne para nos proteger. Não tem sido fácil viver hoje. O trabalho não é a nossa condenação. Se feito com amor, ele é a nossa salvação. Trabalhar faz bem, permite conhecer pessoas maravilhosas e aprender com elas. Possibilita entender os problemas dos outros, às vezes até maiores que os nossos. No trabalho aprendemos novas habilidades, nos damos conta de talentos pessoais que nem tínhamos consciência deles. Isto faz bem para a autoestima. Mas no mundo interligado, temos informação sobre tudo o que acontece em tempo real, tanto as desgraças quanto os avanços tecnológicos. Infelizmente as pessoas ainda adoram saber do que vai mal. Prova disto é a audiência dos programas que mostram a violência, a dor, a tragédia. Precisamos ler e ouvir o que vai bem. Manter-nos informados sobre experiências vitoriosas, conhecer culturas que equacionaram melhor as questões sociais e estejam reduzindo as brutais diferenças econômicas. É fundamental rever valores pessoais. Enquanto pensarmos que bens materiais resolvem a sensação de infelicidade, estaremos "fritos". Cada um de nós tem que descobrir porque está neste mundo.

9) Durante sua palestra, a Sra. interage com o grupo através de exercícios e trabalhos em grupo. Como funciona isso e o que objetiva?

Uma palestra centrada apenas nos dons do palestrante, um show humorístico ou uma performance teatral pode resultar em risos e palmas. Não acredito que isto seja suficiente. Os participantes precisam refletir, pensar em si, rever conceitos. Acho que quando os envolvo na palestra, faço perguntas e reflexões, deixo que o show seja deles. Brincando, eles me emprestam exemplos, fazem depoimentos, expõem suas preocupações, fixam os conceitos discutidos na palestra. Quando trabalham em grupo, aproximam-se, trocam experiências, mobilizam-se na busca de objetivos comuns. Enquanto os grupos apresentaram suas conclusões é possível perceber a profundidade dos debates, a mentalidade atual do corretor: são pessoas ricas internamente, possuem experiência e ótimas ideias. Repito: os corretores precisam se encontrar mais, compartilhar acertos e buscar saídas para os problemas que enfrentam. Admiro o SINCOR e me orgulho de trabalhar para os corretores. Este sindicato persiste na estratégia educacional como pilar de sustentação da categoria.

10) Na sua opinião os resultados foram atingidos? Em que aspectos?

Cresceu o número de participantes, a presença nas palestras foi tão grande quando as visitas à feira, quem entrava não saía, quem saía voltava. Os celulares quase não tocaram. Os relatos dos subgrupos foram dignos de registro e divulgação. No meu ponto de vista os resultados superaram as expectativas. Para o próximo encontro, sugiro que o desafio seja dobrar o

número de participantes. Para isto basta que cada tenha como meta conseguir mais uma nova inscrição. Para quem vende seguros, esta meta é totalmente viável.

11) Ao final deste ciclo de palestra, qual a impressão ficou para a Sra. da categoria dos corretores de seguros?

Estou muito mais informada sobre o momento da categoria, assisti a palestras muito importantes sobre os temas técnicos. Cada vez mais os seguros farão parte da nossa vida. O ser humano passa a não contar mais só com a sorte. Sabe que viverá momentos de adversidade e que pode prevenir problemas sérios, reservando parte do que ganha para situações inesperadas que requerem recursos financeiros. A categoria já sabe do seu novo papel.

Toda mudança se faz a partir de um pequeno grupo. E cresce na medida da competência destes pioneiros. Uma das profissões do futuro é, na minha opinião, a do corretor. Em breve eles estarão sendo formados por faculdades renomadas e sintonizadas com os novos tempos.

12) Para aqueles que não puderam participar dos Fóruns, qual a sua orientação?

Alguém terá que dizer a eles que perderam um grande evento. E se duvidarem de mim, pensem que digo isto porque estive lá, poderão ligar para os colegas que foram e pedirem a avaliação deles.

Mas sugiro que da próxima vez eles estejam lá, que vejam com os próprios olhos, formem a própria opinião. Não convém esperar que todos se inscrevam para então se inscrever. Ser o último a saber não parece ser bom nem para os maridos... nem para as esposas ... nem para os profissionais...