

Ai que preguiça...de pensar...

Meu tio Salim me ligou. Sua central de tele-vendas estava fazendo 6 meses de vida e ele estava descontente com os resultados. O problema dele, coincidentemente, é o mesmo de várias empresas que me procuraram nos últimos meses. “Sobrinho, aqui temos uma política de salário fixo mais variável. Se eu fosse uma dessas garotas do tele-vendas eu saía ligando para os clientes, vendendo e ficava rico, mas elas não têm iniciativa, empreendedorismo, não correm atrás do dinheiro”.

Acho que o Tio Salim realmente faria um excelente trabalho como tele-vendedor e em 2 meses seria promovido para alguma outra função. Então, a empresa contrataria outra pessoa de tele-vendas, que teria o desempenho igual a todos os outros. Imagina uma empresa com 1.000 tele-vendas como o Tio Salim. Em dois meses teríamos que promover 1.000 pessoas e depois de 1 ou 2 anos nós teríamos 1.000 candidatos à presidente da empresa.

Tenho observado que em níveis mais “júnior” algumas pessoas simplesmente se contentam com a posição onde estão. Querem uma vida mais tranqüila. Chegar às 9:00, sair às 18:00, almoçar 1 hora, tomar vários cafezinhos e fazer muito xixi. Em uma das empresas que visitei as meninas de tele-vendas passavam, em média, 3 horas por dia no banheiro.

Fizemos um piloto em uma empresa há uns 4 meses. Tiramos das tele-vendedoras todas as atividades que poderiam ser consideradas de “inteligência”. Estruturamos todo o trabalho e passamos para elas uma lista diária do que elas deveriam fazer. Para quem elas deveriam ligar, o que elas deveriam falar e vender. O roteiro seria apenas um guia para evitar que a conversa com o cliente ficasse totalmente “robotizada”. O resultado foi um aumento substancial dos resultados e redução do tempo do xixi. Fui entrevistar as garotas e ouvi coisas interessantes do tipo “agora o trabalho está muito mais fácil. Agora a gente não tem que ficar pensando”. Logo pensei em Macunaíma “Ai que preguiça...”

Talvez nossa cabeça intelectualizada nos faça pensar que todas as pessoas gostam de montar seu plano de trabalho com estratégias e ações. Então ficamos frustrados quando vemos que algumas pessoas preferem muito mais o papel de executoras. Será que somente as pessoas mais “juniores” querem ser executoras? Acho que se olharmos para os lados nós veremos vários EXECUTIVOS que têm um grande poder de execução, mas pouca habilidade em planejamento.

Então, porque cobrar da tele-vendedora que ela tenha iniciativa para montar o banco de dados, que ela elabore o discurso com os argumentos de vendas, organize seu tempo e, principalmente, priorize entre ligações reativas e pró-ativas? Se deixarmos ela passará o dia atendendo ligações de maneira reativa e quando não tiverem ligações, ela irá fofocar no banheiro, onde o chefe não pode entrar.

Tio Salim gostou da idéia de estabelecer processos mais claros e dividir responsabilidades de maneira mais adequada. Aproveitou para estabelecer processos ou lista de atividades também para seus vendedores. O resultado foi igualmente interessante. O vendedor, hoje em dia, tem que trabalhar com metodologia, regras e processos.

(*) Dagoberto Hajjar (dagoberto.hajjar@advancemarketing.com.br) trabalhou 10 anos no Citibank em diversas funções de tecnologia e de negócios, 2 anos no Banco ABN-AMRO, e, 9 anos na Microsoft exercendo, entre outros, as atividades de Diretor de Internet, Diretor de Marketing, e Diretor de Estratégia. Atualmente é Diretor da ADVANCE – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.