



VENDA MAIS[®]

ANO 10 - Nº 114 - OUTUBRO/2003

www.vendamais.com.br



Entrevista

Eugenio Mussak:

Vendedor não vende,

realiza sonhos Pág 4

8 dicas

para vender produtos

e serviços de alto

valor agregado Pág 14

Telemarketing

As regras podem mudar.

Você está preparado? Pág 50

7 Segredos

para negociar

cada centavo Pág 44

dicas para
incendiar
suas vendas

Pág 20

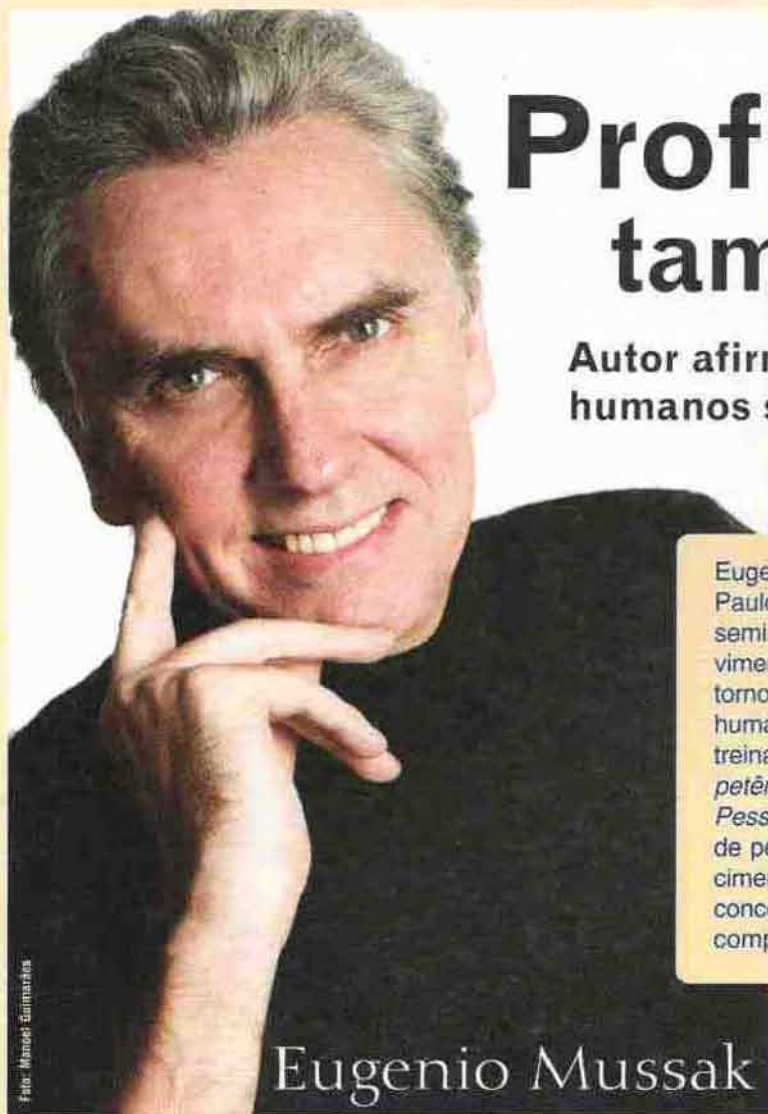


Foto: Manuê Guimarães

Eugenio Mussak

Profissional também é gente

Autor afirma que o resgate de valores humanos se transforma em uma grande vantagem competitiva

Eugenio Mussak é professor desde 1971. Dirige em São Paulo a Sapiens, empresa de consultoria educacional e de seminários baseados em suas teorias sobre o Desenvolvimento Integral do Ser Humano. Formado em Medicina, tornou-se um pensador influente sobre o comportamento humano, aliando seus conhecimentos em educação e treinamento esportivo. Acaba de lançar o livro *Metacompetência – Uma Nova Visão do Trabalho e da Realização Pessoal* (Editora Gente), visando melhorar a capacidade de perceber o mundo, propondo o equilíbrio entre conhecimentos técnicos e humanos. Ideal para você rever seus conceitos sobre o que o mercado quer de um profissional competente.

VendaMais – O que significa metacompetência?

Eugenio Mussak – Metacompetência, por definição, significa “o que está além da competência”. Também poderia ser definido como “o novo significado da competência”. O mundo corporativo e as escolas, principalmente as de administração, estão bastante voltados para a definição das competências. Afinal, para competir (e o mercado nunca foi tão competitivo) é necessário ser competente. No entanto, a sociedade já está valorizando as pessoas e as organizações que conseguem ir além do conceito clássico de competência e isso ocorre através da valorização das qualidades humanas.

VM – Quais as qualidades humanas que vêm sendo esquecidas no mundo corporativo?

EM – Especialmente aquelas que mediam as relações das pessoas entre si e com os valores humanos.

VM – A maioria das demissões ocorre por deficiências humanas ou técnicas?

EM – Mais de 80% das demissões ocorrem por defi-

ciências humanas, como dificuldades em comunicação, sociabilização, responsabilidade, iniciativa, comprometimento e tantos outros. Isso porque os profissionais são preparados para exercerem funções e não

para serem pessoas capazes e, ao mesmo tempo, dotadas de valores do humanismo, o que torna melhor a convivência humana e a construção de uma sociedade mais justa, agradável e produtiva. O curioso é que apenas 20% dos demitidos admitem a verdadeira causa de sua demissão para os outros e, o que é pior, para si mesmos.

VM – Como nosso modelo educacional e aspectos comportamentais podem influenciar para que tenhamos dificuldades em sermos bons profissionais?

EM – O modelo educacional atual, com algumas exceções, privilegia a passagem de conteúdos, na maioria das vezes desprovidos de significado para o aluno. Não há grande preocupação com desenvolvimento de pensamento crítico, de iniciativa, de responsabilidade, de sociabilização. Alunos são formados como máquinas de aprender, e não como indivíduos singulares capazes de criar uma sociedade adequada. A pouca preocupação com os valores humanos, por parte das escolas e da mídia, está transfor-

"Vendedor que honra o nome não vende, realiza sonhos. E se orgulha disso"

mando as pessoas em engrenagens. Devo dizer, entretanto, que há uma grande preocupação por parte dos educadores. Fortes movimentos no sentido de recuperar os melhores princípios da educação já estão acontecendo no Brasil e no mundo. Tanto escolas quanto organizações estão assumindo sua parcela de responsabilidade na formação de pessoas.

VM – Existe uma fórmula para o sucesso?

EM – Não, mas existem fatores comportamentais que aumentam a chance de se ter sucesso. A qualificação técnico-profissional e o aprimoramento constante não podem ser esquecidos jamais, nem o desenvolvimento da inteligência intrapessoal. Ela significa aumento do autoconhecimento, com repercussão na auto-estima e na autoconfiança; e o desenvolvimento da inteligência interpessoal, com reflexos na comunicação e na sociabilização. Ter objetivos claros para todas as áreas da vida, acreditar neles, planejar os passos para atingi-los e colocar-se em ação com muita disciplina completam os principais fatores pró-sucesso.

autoconhecimento se faz importante. Quanto à rotina, ela não é necessariamente ruim, desde que seja resultado de uma organização de vida, resultado de um planejamento maior, e não apenas uma imposição da organização.

VM – Quais as diferenças entre uma pessoa competente e uma metacompetente?

EM – a competente faz o que se espera dela. A incompetente faz menos do que se espera dela. A metacompetente faz mais do que se espera dela.

VM – Como seria um vendedor metacompetente?

EM – Seria um vendedor focado no cliente e não na venda, que, então ocorreria como consequência. Já cruzamos a longa era feudal, a industrial e agora estamos na chamada "era do conhecimento". Indiferente a essas variantes históricas, só há um homem que continua incólume, com seu emprego garantido, e esse é o vendedor. Na atualidade sofisticada do mundo contemporâneo, globalizado.

"Há pessoas capazes de competir, estas são competentes; e há pessoas capazes de construir novos cenários, estas estão "além da competência"

VM – Como formar uma equipe de vendas equilibrada em termos de relacionamentos intra e interpessoais?

EM – A equipe precisa de três componentes para ser vencedora: a causa, a liderança e a tolerância. Todos precisamos de causas para dar sentido às nossas vidas; de liderança legítima, parte da equipe, para dar segurança e motivar; de tolerância capaz de permitir o relacionamento entre pessoas diferentes. Não existem equipes perfeitas, mas podemos aprender a construir equipes muito competentes, capazes de trazer excelentes resultados às pessoas e à empresa, e, além disso, criar um ambiente favorável de colaboração e aprendizado conjunto.

VM – Como se desprender da rotina diária e do estresse?

EM – O importante não é evitar o estresse, e sim saber conviver com ele. Devemos aprender a reconhecer nossos próprios limites e, por outro lado, providenciar que esses sejam ampliados. Há pessoas mais vulneráveis ao efeito do estresse, porque estão debilitadas física e emocionalmente. Mais uma vez o

informatizado, informado, o vendedor deixou de ser o patrocinador do escambo e passou a ser o catalisador do progresso. Vendedor que honra o nome não vende, realiza sonhos. E se orgulha disso. O que é um Vendedor (com V maiúsculo) olhado de dentro para fora? É alguém que entende do produto? Pode até ser, mas sua especialidade não é essa. Ele é alguém que entende de gente. E é aí que mora a beleza. Gente tem necessidades, ambições, vaidades, e também inseguranças, limitações, medos. O vendedor lida com todos esses sentimentos como o pintor que joga as tintas da palheta na tela, que representa o cenário da venda. Cria harmonia, equilíbrio, solução. Transforma o útil no belo, aumentando-lhe a utilidade e justificando-lhe a existência.



Para Saber Mais:
Metacompetência – Uma Nova
Visão do Trabalho e da Realização
Pessoal, de Eugenio Mussak –
Editora Gente