

1 + 1 = 0 :o(

1.  
**CONTAS\$**

**E**m 1984, tentando dar o primeiro passo para a agência, sem um puto tostão no bolso, procurei um tio meu, na época um superempresário da construção civil, e pedi ajuda.

O tio Dino Busato, apelidado na família de “Beto” – recém-separado da tia Alzira – morava sozinho, no Hotel Plaza São Raphael, em Porto Alegre.

Marquei uma visita e fui lá encher o saco dele.

Contei a minha história, rebusquei alguns aspectos, falei que gostaria de tentar a aventura de abrir uma agência, que a experiência que isso me daria nenhum emprego o faria (no que eu estava completamente certo), que já tínhamos alguns clientes iniciais (um pequeno exagero, mas que mal faria?) provavelmente disse mais um monte de merda até que ele perguntou, objetivo:

“O que queres? Dinheiro? Trabalhos? A conta das empresas?”

Guardei uns segundos de silêncio e arrisquei:

“Tudo. Eu quero tudo.”

(Fui sincero)

“Se der, é claro...”

(Fui humilde)

1 minuto de silêncio pensativo, depois, ele disse:

“Podes tocar. Podes avançar. Eu te ajudo.”

Em 8 de agosto de 1984, uns 30 ou 60 dias depois desta conversa, com móveis emprestados, duas máquinas de escrever igualmente cedidas pelo espólio de uma empresa do pai de meu ex-sócio – Arno Engel – com duas funcionárias e algum otimismo, começamos a operar.

Timidamente: Sem clientes. Sem dinheiro. Sem bem saber nem por onde iniciar os trabalhos.

Era chegada a hora de voltar até meu tio e dizer:

“Tio querido, bem... sabe como é, lembra da nossa conversa... pois é, vamos lá e tal...”

Mas as coisas não aconteceram bem assim.

Dia 11 de agosto, véspera do Dia dos Pais, meu primo João, somente dois meses mais velho que eu, filho deste meu tio Beto, morreu num trágico acidente de carro.

Foi um trauma para a nossa família.

Para meu tio, uma comoção que o destruiu emocionalmente para sempre.

Ele literalmente saiu do ar.

Fui voltar a falar com ele somente um ano e meio depois do ocorrido.

E, assim, graças a um destino voraz, eu perdi um primo.

Junto com ele, pragmaticamente, perdi também a minha primeira conta, muito antes de tê-la ganho.

E, a partir daí, sempre tratei de considerar um cliente realmente conquistado quando estamos operando em pleno vôo de cruzeiro, trabalhando, felizes, produzindo muito, gerando resultados e, claro, faturando.

Não conto nunca com promessas, por melhores que sejam as intenções de quem as proferem.

Não produzo press-releases histéricos e apressados falando de conquistas etéreas.

Além disto, sempre instigo a todos que trabalham comigo a lutar com todas as forças para que os clientes fiquem conosco na agência pelo maior tempo possível, com o maior nível de satisfação com nossos serviços possível, com a melhor qualidade de atendimento possível e o melhor: com a mais legítima sensação de que eles são importantes e valiosos para nós.

Mas clientes vão embora.

Infelizmente, por motivos vários, eles se vão...

E quando, eventualmente, um se vai, lembro daqueles primeiros dias de incerteza.

E não gosto do que lembro.





## PROSPECÇÃO

**E**is uma área – a busca por novos negócios – altamente estratégica, complexa e difícil de ser tocada a contento que não seja por pessoal extremamente bem formado e com alta inserção estratégica na agência.

Fiz várias tentativas de contrariar esta lógica.

Errei em todas até entender aquilo que um tal de Neném Prancha, figura folclórica do futebol do Rio de Janeiro disse uma vez: “Pênalti é uma coisa tão importante que deveria ser batido pelo presidente do clube...”

Prospecção também. É duro, mas é quase indelegável.

Só para exemplificar, durante uns 5 anos mantivemos um escritório fixo em Santa Catarina, para a gerência do qual contratei uma executiva de uma das maiores agências de lá, com um absoluto reconhecimento do mercado e até uma certa fama em ser uma pessoa extremamente capaz na condução das atividades ligadas a novos negócios.

Pois bem...

Passaram-se alguns meses e o resultado não vinha. Nenhum cliente novo.

Nada.

Sucediam-se as visitas improdutivas, meramente especulativas, pró-forma e elas resultavam, claro, em nenhuma conta, nada,

nenhum job decente.

Fui sincero: Daquele jeito, não haveria como prosseguir.

E ela saiu – ainda mais acelerada – atrás de “oportunidades” para a agência.

Vale comentar que eis um caso nítido em que velocidade é inversamente proporcional à qualidade dos resultados obtidos.

Em outras palavras, em prospecção, quanto mais pressa, mais a certeza de se fazer merda.

Me ligou ela, então, num dia:

“Luciano: Agendei 3 visitas pela região. Duas empresas têxteis e uma fábrica de chocolates.”

(Bem, até que enfim...)

Avisei que eu não estava muito bem de saúde naqueles dias.

Perguntei se ela tinha efetiva certeza dos potenciais dos prospects.

Falei que eu estava com febre alta, muito gripado de verdade, mas que se as oportunidades fossem realmente boas eu pegaria o avião e iria, mesmo assim.

Ela jurou que valeria a pena...

Já no avião a pressão durante o vôo fechou meus ouvidos.

Tossi o tempo todo.

Assoei vinte vezes o nariz, mediante

olhares de desaprovação, repulsa e, por que não, absoluto nojo dos outros passageiros, todos, certamente, com a preocupação inerente pela presença desta bomba de contágio que era este que vos fala.

Retirei nosso carro no aeroporto e dirigi sob uma chuva fina e irritante numa das piores estradas do país.

(Aliás, 20 anos depois disso que relato, a estrada – BR470 - só piorou em suas melhoras).

Toca o telefone.

Era ela.

Uma das empresas prospects acabara de cancelar a visita.

“Pode vir mais devagar” – ela ainda teve a coragem de brincar...

Quando cheguei no escritório, ela estava lívida: A outra empresa têxtil - igualmente prospectável - cancelara também a apresentação.

“Mas a da fábrica de chocolates, ah, essa sim, está em pé...”

Meu estado gripal era lamentável, quase na esfera do ridículo e o máximo que pude fazer foi me sentar à frente do meu computador e rever o power-point de apresentação que faríamos no prospect.

Bem, a “fábrica” de chocolates era, na verdade, uma garagem reformada pela esposa de um executivo famoso da região, recentemente aposentado que, como não tinha mais o que fazer, resolveu produzir

chocolates artesanais, colocando assim a esposa para trabalhar.

Nem bem iniciamos a conversa e já me desculpei com a senhora - que gentilmente interrompeu seus afazeres culinários para nos atender - e, ainda, com um avental lambuzado de cacau, nos deu atenção naquela tarde. Disse-lhe que, infelizmente, não poderíamos ajudá-la, pelo tamanho da agência, custos, estas coisas...

Ela, muito simpática, igualmente estava um tanto constrangida, mas por outros motivos:

Infelizmente seu marido não nos atenderia:

“Agora ele almoça em casa todo o dia a acabou pegando o hábito de sestar”.

Ela, então, além de insistir que eu comprasse algumas barras de sua produção (o que fiz) prometeu me ligar caso precisasse de uma embalagem nova.

“Estas que tenho hoje, foi meu sobrinho quem fez.”

Voltamos em silêncio para o escritório.

Mas, pelo menos, o chocolate era bem bom.

