



## Seremos todos robôs!

Estou convencido que o mercado e as empresas se transformarão em uma grande linha de produção. A grande maioria das pessoas atuará como robôs, fazendo poucas tarefas, mas tarefas muito bem definidas. E isto será bom. Trará aumento de desempenho.

Para quem trabalha na indústria não tem novidade alguma aqui. Aliás, eles é que estão ensinando os demais setores do mercado incluindo escolas, saúde, varejo e até empresas de serviços. Quem diria que uma atividade como “desenvolvimento de software” que é altamente intelectualizada se transformaria em uma linha de produção com o nome de “fábrica de software”? Quem diria que as empresas estão criando “fábricas de inovação” e “fábricas de solução”?

Até o setor comercial está passando por transformações. Os vendedores passam a trabalhar com nova estrutura, com funções específicas, com metodologia, ferramentas e instrumentos que permitam que tenham grande produtividade. O vendedor não é mais aquele caixeiro viajante que vendia de tudo e de qualquer jeito. O vendedor agora é “especialista” e treinado para fazer uma série de atividades de maneira repetitiva, melhorando seu desempenho a cada repetição. Vira, então, um vendedor “em série” e conseguirá, finalmente, atingir o sonho de todos os empresários – ter uma equipe de vendas que gere MUITAS VENDAS.

Até 6 meses atrás eu duvidaria que isto fosse possível, mas alguns fatos recentes me fizeram repensar.

Há alguns meses atrás participei de um treinamento sobre “Predictive Index” - um sistema científico de análise de perfil comportamental que mensura os comportamentos relacionados ao trabalho e às necessidades motivadoras dos funcionários de uma empresa. Utilizamos o sistema para avaliar todos os executivos da minha empresa e recolocá-los nas posições e funções mais adequadas ao seu perfil. O resultado foi impressionante e conseguimos um excelente aumento de desempenho. Passamos a utilizar o sistema para filtrar os candidatos a vagas de vendedores. O resultado, mais uma vez, impressionou. Portanto, podemos criar uma “linha de produção” de contratação de bons vendedores.

Ganhei de presente um livro do americano Paul Eckman que ficou famoso por seu estudo de expressões faciais e das emoções associadas. O Paul consegue saber, com alto grau de exatidão, o que o interlocutor está sentindo. Logo imaginei um vendedor usando esta teoria para saber se o cliente está mentindo, gostando do que está sendo dito, ou se está desconfiado.

Particpei de uma conferência com um cliente que temos na Holanda e está recrutando parceiros na América Latina. A certa altura da conferência o presidente da empresa começou a me dar uma verdadeira aula, cheia de detalhes, sobre “como são os brasileiros” e sobre as diferenças culturais entre diversos países da América Latina. No final da conferência ele revelou o seu segredo e me mandou um estudo do Prof. Geert Hofstede que detalha várias perspectivas da cultura de cada um dos países e recomenda como fazer para negociar com cada cultura. Uma verdadeira ARMA para a equipe de vendas.

Tudo isto me fez pensar e propor uma nova estrutura, ou arquitetura, para área de vendas. Utilizando ferramentas modernas, criando especialização, adotando processos, e como consequência, aumentando a eficiência dos vendedores. Porque não criar uma linha de produção de vendas?

Talvez você esteja incrédulo ou em dúvida, exatamente como eu estava há 6 meses. Eu aprendi que dá para fazer.

(\*) Dagoberto Hajjar ([dagoberto.hajjar@growbiz.com.br](mailto:dagoberto.hajjar@growbiz.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 GrowBiz – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.