

Ana Teresa Penim, administradora delegada do INV, considera

Aprendizagem não formal melhora automotivação nas vendas

"Temos em Portugal uma classe activa de trabalho com pouquíssimas qualificações e que é muito difícil quererem voltar aprender. Mas, através de estratégias não formais de aprendizagem, as pessoas motivam-se para a partir daí evoluírem", afirma Ana Penim, administradora delegada do Instituto de Negociação e Vendas (INV). As novas tecnologias são uma ferramenta cada vez mais fundamental à negociação e vendas, que não pode também abandonar a base relacional.



"Não são desenvolvemos formação, mas sim projectos de performance comercial", afirma Ana Teresa Penim.

Vida Económica - O associativismo funciona mal?

Ana Teresa Penim - Não acredito que acha muito interesse das pessoas em geral pelo associativismo, mas sim pelo clubismo. O que costumamos dizer no INV é que o sonho de qualquer marca é ter fãs como os clubes têm. O INV tem de contribuir para a dimensão comercial e tratar da qualidade das negociações, mas não só na perspectiva comercial. Há toda uma dinâmica de negociação, no campo da política, da advocacia e até social que é muito interessante e não passa necessariamente por negociações comerciais. O INV deve ser o instituto da negociação.

Temos em Portugal uma classe activa de trabalho com pouquíssimas qualificações e que é muito difícil quererem voltar aprender. Mas através de estratégias não formais de aprendizagem as pessoas motivam-se para a partir daí evoluírem, ou seja, o clube tem espaços lúdicos e ao mesmo tempo com dicas e comentários, o que acaba por ser uma maneira óptima de se fomentar o prestígio da área comercial. Normalmente, trabalha-se a área das vendas mas não a área das compras, que também é uma área fundamental.

VE - Em que base se efectuam as negociações?

ATP - Em Portugal, temos dois níveis

diferentes. Houve uma geração, que agora está a sair das empresas, que negociava muito na base relacional, mas também é uma geração que estava antes das tecnologias, que permitem fazer um raciocínio diferente. Por exemplo, no INV temos um conselho consultivo que é composto por pessoas de diferentes gerações.

Hoje em dia, os jovens que saem das universidades estão a trazer para as empresas uma vocação muito matricial. O esforço que temos feito, e temos trabalhado com grupos grandes da distribuição, é conseguir um equilíbrio entre a componente relacional, conseguir criar empatia, e as novas tecnologias, que são uma ferramenta fundamental.

O INV tem estado a trazer algumas ferramentas com essas influências americanas, por exemplo o modelo de optimismo negocial que nós desenvolvemos, que se baseia nessa capacidade de automotivação que as pessoas têm de ter, nas negociações ainda mais. Acho que a geração que está a sair hoje do mercado de trabalho era demasiado relacional, a geração que está hoje a emergir é demasiado matricial.

O nosso objectivo é contribuir para que acha esta interligação de forma a tirar partido dessas diferentes vertentes. Daí ser muito importante ouvir testemunhos. Premiamos pessoas que se distinguiram na negociação. Uma das ferramentas que temos

trabalhado cada vez mais é a do "coaching" executivo. Hoje em dia, há uma grande dificuldade da geração que está a dirigir as empresas de entender os jovens. Há aí até uma componente de negociação intergeracional que é muito interessante.

VE - Como se financiam as acções do instituto?

ATP - O instituto não utiliza co-financiamentos. As pessoas desvalorizam os cursos não pagos e então deixa de haver uma responsabilização. Nós não desenvolvemos formação, mas sim projectos de performance comercial.

A maioria das nossas acções é dirigida a empresas, como a Sony ou a Unicer. Quando vamos trabalhar com uma equipa, trabalhamos cada vez mais individualmente, embora também tenhamos formação em sala.

VE - Também envolvem negociação com atendimento telefónico?

ATP - É uma das áreas em que temos mais sucesso. É uma área que temos trabalhado cada vez mais, apesar de que o INV tem sido mais solicitado para áreas muito qualificadas, como negociação avançada. A grande vantagem é que o instituto tem um grupo de gente muito alargada que consegue responder de forma muito específica.

VE - Em termos de atitude comercial, estamos muito distantes de Espanha?

ATP - Acho que sim. Embora haja empresas portuguesas que são casos de sucesso em Espanha. Mas penso que ainda é diferente porque Espanha é um conjunto de regiões muito competitivas entre elas e isso cria uma desenvoltura nas pessoas.

Em Portugal, o facto de não termos essa competitividade interna dá-nos menos optimismo negocial. Queremos qualificar as equipas porque não há gente boa para trabalhar. Trabalhamos muito com espanhóis, porque achamos que temos de conhecê-los bem, falar bem espanhol, de forma a aproveitar as potencialidades de Espanha.

VE - Nas grandes superfícies é raro ser-se mal atendido, enquanto no comércio tradicional é raro ser-se bem atendido?

ATP - Não concordo. As grandes superfícies à partida não fundamentam a sua oferta no atendimento mas investem mais na formação. Embora tenham uma grande ameaça que é a grande rotação de pessoal. Os grandes grupos de distribuição são portugueses. As grandes superfícies souberam ter livre serviço quando o comércio tradicional investia no atendimento e souberam especializar-se no atendimento.