

Quanto vale a integridade

Reinaldo de Souza, funcionário do serviço de limpeza urbana da prefeitura de Belo Horizonte, estava no emprego há cinco anos quando, no dia 4 de outubro de 2004, teve, pela primeira vez, a curiosidade de abrir um dos sacos de lixo. E, para sua surpresa, no meio da sujeira e do mau cheiro, encontrou um cheque preenchido, endossado e sem rasuras no valor de dez mil reais.

Ao vê-lo, Reinaldo, de 26 anos, que morava em uma favela e ganhava 700 reais mensais pensou: “Tenho de devolver este cheque”. Ligou para o número de telefone no verso e falou com o dono, José Fialho, um comerciante de 47 anos, que já há dois dias estava desesperado à procura do cheque pré-datado, perdido durante uma mudança. Ao recebê-lo, José Fialho, proprietário de uma loja de móveis, ofereceu mobiliário a casa do gari. Como o imóvel era pequeno, Reinaldo escolheu apenas uma estante, armários e bancada para a cozinha em um total de 650 reais. Mesmo assim, afirmou que não devolveu o cheque pensando em recompensa, mas porque não ia conseguir ficar em paz se não o entregasse.

Dez mil reais representavam, para ele, um ano e dois meses de trabalho. Mesmo assim, optou pela devolução do cheque, que podia ser facilmente descontado em seu próprio benefício. Enfim, ele poderia ter usado a Lei de Gerson e “levado vantagem”, mas preferiu ser íntegro. Essa atitude, segundo ele, devolveu a paz para o seu coração e também aprofunda em nós a crença otimista de que o ser humano pode ser verdadeiro e de que fomos criados para o bem.

Vale a pena ser íntegro

Na ExpoVendaMais (realizada de 4 a 6 outubro 2007, em Curitiba), Harry Beckwith demonstrou que as pessoas preferem comprar de vendedores que

possuem três qualidades fundamentais: credibilidade, integridade e uma personalidade agradável.

Os clientes estão dispostos a pagar mais quando são atendidos por pessoas com essas características. Ao sentir que o vendedor é sincero e íntegro, eles generalizam essa percepção para os produtos e serviços que o vendedor oferece. Enfim, as pessoas não nos dão preferência pelas coisas que vendemos, mas pelo que somos.

Incrível, um gari que varre as ruas de Belo Horizonte e um dos mais renomados especialistas em Vendas do mundo chegaram à mesma conclusão: vale a pena ser íntegro. Quando eu era criança escutava meu pai, comerciante, dizer: “Se o malandro soubesse das vantagens de ser honesto, ele seria honesto por malandragem”.

Ser íntegro é ser otimista. Por quê?

1. Uma multinacional do ramo automobilístico tinha acabado de montar seu planejamento estratégico e me convidou para ministrar uma palestra para motivar os colaboradores a aderirem ao projeto. Antes de mim, falou o presidente da empresa. Em seu discurso, estabeleceu objetivos que não estavam sintonizados com o plano. Se a empresa optasse pelo planejamento proposto, não obteria os resultados almejados pelo presidente. Entre ser simpático aos criadores do plano e ser honesto, preferi ser íntegro e dizer que, caso eles desejassem atingir as metas do presidente, teriam de refazer o planejamento. A minha honestidade acarretou mais trabalho e mais empenho às equipes responsáveis. Entretanto, ao longo prazo, os resultados seriam mais otimistas.

2. Uma empresa de cosméticos me solicitou um treinamento para

apresentar um novo plano de fidelização para seus franqueados. Quando eu e minha sócia analisamos o projeto, percebemos que não iria funcionar. Então, decidimos revelar as fraquezas e as dificuldades de implantação. Mantivemos nossa integridade, mesmo sabendo que a palestra poderia ser cancelada. Explicamos a questão para a dona da franquia. Resultado: ela adiou o projeto e não realizou o treinamento. Como sou otimista, sei que, agindo assim, perdi dinheiro agora, mas reforço a minha integridade, a minha auto-estima e me preparo para melhores recompensas no futuro.

3. Orvel Ray, também palestrante da ExpoVendaMais, revelou pesquisas que confirmam a importância da integridade. Os clientes estão dispostos a pagar mais quando são atendidos por pessoas de alta reputação, ou seja, por aquelas que oferecem qualidade acima de tudo e são confiáveis, autênticas, conhecem do que falam, torcem pelo sucesso de seus clientes, garantem que os produtos chegarão rapidamente, em perfeitas condições e que não irão agredir o meio ambiente.

4. Acredito de coração: o que fará a diferença, sempre, será a nossa coragem de arriscar mais. Seremos mais otimistas e mais ousados. Você e eu vamos optar pela integridade na vida e nos negócios, mesmo que isso signifique transitar pela estrada mais estreita e menos percorrida. Com a graça e a força de Deus, vamos substituir a abominável Lei de Gerson pela excelente Lei de Reinaldo!

Ômar Souki

ministra treinamentos para equipes de vendas de empresas nacionais e internacionais. Seus cursos, assim como seus livros, têm promovido transformações nas pessoas e nas empresas.

E-mail: omar@souki.com.br

“A sinceridade é o principio e o fim de todas as coisas.”

(Confúcio)