

## Quanto vale a integridade

**R**einaldo 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](mailto:omar@souki.com.br)*

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

(Confúcio)