GILCLÉR REGINA

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Lições para criar bons hábitos que podem transformar sua vida e seu futuro

2ª Edição

Autor com mais de 3 milhões de livros vendidos
e mais de 4.000 palestras realizadas por todo Brasil.

VISEU



Conteúdo © Gilclér Regina
Edição © Viseu
Todos os direitos reservados.

Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, de qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico, mecânico, inclusive por meio de processos xerográficos, incluindo ainda o uso da internet, sem a permissão expressa da Editora Viseu, na pessoa de seu editor (Lei nº 9.610, de 19.2.98).

Editor: Thiago Domingues Regina
Projeto gráfico: BookPro
Revisão: Rosângela Cruz
Copidesque: Renato Mendonça
Diagramação: Pedro Diniz
Capa: Santiago Donatti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

R39i

Regina, Gilclér.

Inteligência emocional: lições para criar bons hábitos que podem transformar sua vida e seu futuro/ Gilclér Regina - 2. ed. - Maringá: Viseu, 2023.

252 p.

ISBN 978-65-567-4034-8

1.Autoajuda. 2. Inteligência emocional. 3. Inovação sem educação é zero. 4. O novo marketing. I. Regina, Gilclér. II. Título.

CDD-158.1

Catalogação elaborada por Bibliotecária Cleuza Santos, CRB 9/1511

Todos os direitos reservados por
Editora Viseu Ltda.
www.editoraviseu.com

AGRADECIMENTOS

PRIMEIRO, agradeço a DEUS, por ter mais uma oportunidade de transmitir a minha mensagem, nesse livro. Espero que ele ajude a mostrar muitas oportunidades que a vida nos dá, todos os dias, e que entendamos o que fazer com cada uma delas.

Agradeço minha equipe de trabalho e parceiros, que divulgam e vendem meu trabalho, por todo este imenso país.

E agradeço às milhares de pessoas que já assistiram minhas palestras, leram meus livros, ouviram minhas mensagens, minhas reflexões motivacionais com foco na mudança e na preparação, e me assistiram também no mundo digital.

Eu tenho trabalhado o mundo de palestras há quase 30 anos, mostrando que a vontade de se preparar deve ser maior que a vontade de vencer. E, nesse caso, vencer será apenas consequência.

A mudança é a lei da vida. Aqueles que olham apenas para o passado ou para o presente serão esquecidos no futuro.

E, de uma maneira muito especial, dedico a você, que comprou e vai ler este livro, agora. Espero que ele possa ser uma fonte de inspiração para sua vida, sua carreira e seus negócios.

Um forte abraço e esteja com Deus,

Gilclér Regina

INTRODUÇÃO

Percepção é realidade

Pequenas diferenças que dão resultados

Nos meus tempos de adolescência e juventude, em Mandaguari, no interior do Paraná; a filha do meu amigo Roberto toda vez que queria comprar doces, falava assim a ele: “Eu quero ir à Casa Assaí, do Seu Joaquim”.

E foi através da história dessa menina que aprendi uma importante lição sobre vendas. Acontece que, toda vez que a menina queria comprar algum doce, ela insistia em ir à “venda” do Seu Joaquim. Uma pequena loja ou mercearia, que chamávamos de “venda”.

O Roberto perguntava: “Mas, por que lá, minha filha?” E ela respondia: “Porque o Seu Joaquim sempre me dá mais”. Muito bem, isso fazia sentido, pensava ele.

Mas, por curiosidade, certa vez, ele foi atrás e descobriu que o Seu Joaquim não dava mais doces que os outros... Era só a MANEIRA como ele servia, que fazia a diferença.

Veja só, na Casa Paulista ou na Casa Real, tomando como exemplo – essas casas (antigamente, tipo armazém) bem maiores que a Casa Assaí, singela e simples do Seu Joaquim – os atendentes, geralmente, enchiam o saco de doces, colocavam pra pesar, depois, pouco a pouco, tiravam o excesso, para que ficasse no peso certo que eles vendiam.

Mas, o Seu Joaquim fazia diferente. Não sei se por acaso ou de propósito, ele começava com MENOS do que precisava... E, depois, ia ADICIONANDO mais doces, até chegar no peso certo.

O resultado era igual, ou seja, o mesmo peso. Mas, a maneira

como uma criança ou mesmo muitos adultos percebiam era totalmente diferente.

E em *marketing*, muitas vezes, é justamente isso que acontece, uma pequena mudança pode gerar duas percepções e resultados bem diferentes.

Tenha essa mentalidade: Não adianta você só TER o melhor produto, ou mesmo de mais qualidade, ou ainda superior, de alguma forma... O que você precisa é que ele seja PERCEBIDO assim. Ou seja, **percepção é realidade.**

Vem comigo, pensa comigo, pequenas mudanças podem proporcionar GRANDES RESULTADOS. E o melhor, uma simples decisão com criatividade e atitude, que você toma ANTES de começar o seu negócio ou o relacionamento com os seus clientes, fará toda diferença.

01

O FUTURO JÁ CHEGOU



DO PRESENCIAL AO DIGITAL

Vivemos tempos de oportunidades e isso, por um lado, fascina, é encantador, mas, por outro, tira o nosso sono.

Você sabe quantos shoppings estão fechando hoje, nos Estados Unidos da América? Aproximadamente, 300 shoppings. No país paraíso dos shoppings centers, 25% irão fechar até 2.022, e sabe por quê? De cada quatro compras, hoje, uma já é feita na palma da mão, pelo celular.

Um novo shopping que está inaugurando em São Paulo não tem estoque, ele entregará os produtos nas casas dos consumidores. Sim, o futuro já chegou!

Eu sou palestrante e empresário, não sou da área digital, nem T.I; no entanto, como profissional, venho acompanhando de perto todas as mudanças, embora nem seja possível acompanhar profundamente, de tão fugazes que são.

Como colocar na cabeça de alguém que um aplicativo, que nasceu modestamente como facilitador de caronas, tornou-se uma potência mundial de transporte de passageiros, não possuindo sequer um carro, e vale hoje, segundo o Bit Techology, 51 bilhões de dólares. Ainda, segundo esse mesmo blog, a Petrobras, com sondas, plataformas marítimas, navios, prédios, postos, caminhões e uma montanha de gente trabalhando, vale 58 bilhões de dólares, ou seja, apenas 7 bilhões de dólares a mais que a UBER.

Como avaliar que o maior hospedeiro do mundo não tem

sequer uma cama de hotel, o Airbnb, e que o maior varejista do mundo não tem um estoque, o Alibaba Group?

O criador da Coca-Cola foi John Pemberton, de quem você nunca ouviu falar, mas quem ficou milionário com o refrigerante foi Asa Candler, o cara que comprou a fórmula do xarope, por 500 dólares e, de forma criativa, inseriu o gás no líquido e o deixou gelar. Foi ele quem acreditou no negócio.

Quem criou o famoso McDonald's foram os irmãos que levam o nome da empresa mundial, mas quem ficou milionário com a marca foi Raymond Alexander Kroc, conhecido mundialmente como "Ray Croc". Ele que vendia as máquinas de milk shake para o restaurante dos irmãos McDonald, acabou comprando o negócio e transformando o restaurante numa rede gigante de fast food, pelo mundo. Sim, foi ele quem teve a visão do negócio.

Qual é a diferença entre ser líder de mercado e mandar no mercado? É simples. Pensa aí, agora, em um refrigerante. Pensou? Já tem a resposta, não é? E eu também sei o que você pensou. Isso vale também para o sabão em pó, para a palha de aço e alguns outros... Só mandam no mercado porque foram senhores de seu tempo.

E você também pode acreditar no seu negócio, no seu produto ou serviço, na formação de sua rede de relacionamentos. Depende de você, mais do que qualquer outra pessoa. Sim, vou repetir, o futuro já chegou.

Você sabe quem é o novo rico? É aquele cara da esquina, que

você não conhece. Talvez, te falava bom dia na padaria. Ele tinha uma garagem logo ali. E você sabe quem é o novo pobre? É aquela empresa centenária, que quebrou. Lembra da Kodak, e mais algumas?

O que acontece é que, hoje em dia, não se tem mais a duração de cem anos para quebrar. Uma decisão errada, seja de não entrar no mercado digital ou de gestão, e você quebra. Você tem um BlackBerry aí no bolso? Não tem? Há 10 anos era topo de mercado. E que tal um Startac? Não tem? Não existe mais, não é? Vai um Nokia aí? Parece que também não pertence à lista dos atuais, não é mesmo?

Tem gente que diz: "Aquele sujeito da banca de frutas na feira está milionário". Ao invés de criticar ou invejar a expertise *de empreendedor*, se deve aprender com ele. Ele não foi lá no mato, arrancou um cacho de bananas banhado a ouro e vendeu. Tem toda uma história.

A verdade é que, pela fé, vencemos reinos e movemos montanhas. Às vezes, coisas terríveis acontecem, como tsunamis, terremotos, acidentes, conflitos militares, conflitos étnicos, doenças, desavenças no lar, crises, epidemias e desastres... E, por mais devastadoras que estas coisas sejam, ainda temos esperança, que é a âncora de nossa alma. Ela é viva, vibrante e traz alegria aos que choram e paz para os que lutam.

Portanto, sucesso é subir pela escada. Os degraus foram feitos para as pessoas subirem, um de cada vez. Mas, tem que ser rápido, com responsabilidade e conhecimento do novo. Se você

sabota alguns degraus, leia-se conhecimento, informação, mudanças, seu risco de pisar em falso e rolar abaixo é enorme. Quem quer subir muito rápido, só por subir rápido, sem saber o que está fazendo e pega o primeiro elevador da vida, quando chega, não sabe o que faz lá e despenca.

Nos negócios é assim, na vida e nos relacionamentos também. O apressado come cru e o desligado quebra. O que faz a diferença é o equilíbrio. A vida vai te dar um monte de possibilidades. O sucesso é saber o que fazer com elas.

Quem hoje construiu um negócio milionário, sabe muito bem disso. Conheço pessoas que fazem muito sucesso, porque passaram por todas as etapas, e hoje são seguras, confiantes, determinadas e de decisão, porque conhecem todos os caminhos e atalhos.

Você também pode ser assim. Tem que ser ensinável, saber ouvir e não se deixar embotar pela crítica sem consistência. Acredite que empreender é aprender, seja a busca de conhecimento, seja uma nova visão de oportunidades. Pois é, o futuro já chegou.

MENTALIDADE

Se você deseja construir uma carreira de sucesso, então, precisa trabalhar muito sua atitude mental, para que ela possa agir no positivo e te motive a provocar mudanças.

Nada de ficar parado ou acomodado em zonas de conforto. Mantenha o foco naquilo que você mais deseja, no momento: *ser bem-sucedido e fazer aquilo que gosta*.

Seus maiores "adversários" não estão no mercado de trabalho, mas dentro de você mesmo.

Eles se alimentam de modelos mentais limitantes, negativos, que matam seus sonhos e destroem seus projetos de vida.

Tire de você as crenças sabotadoras. Vencer não é competir com o outro. É derrotar suas crenças limitantes, portanto, você mesmo.

O caminho? Desafie o "mindset" negativo, liberte-o e esteja pronto para saborear novas conquistas.

MENTALIDADE ERRADA

“As consequências de uma mentalidade errada é uma estratégia equivocada e a execução acaba sendo um fiasco”.

No início do século passado, a frota russa viajou durante quase um ano, para guerrear com o Japão, no extremo oriente, e perdeu a guerra num único dia. Ao tentar atravessar o estreito de Tsushima, foram surpreendidos pela marinha japonesa, que já estava preparada para o ataque.

O vaidoso Czar Nicolau II queria a vitória a qualquer custo, para desviar a atenção dos bolcheviques nas dificuldades domésticas.

Assim é quem busca desesperadamente o SUCESSO, sem planejar. Afinal, a vida não é uma emergência – a vida é uma maratona. A vida é uma consequência daquilo que você pensa e faz.

TER SOMENTE SUCESSO NÃO É GARANTIA DE SER FELIZ. Alguns têm sucesso, mas no seio da família, essas pessoas vivem um verdadeiro fracasso. Eu acredito no sucesso, mas em equilíbrio com todas as nossas vidas: a pessoal (familiar) e a profissional.

Quando você tem a mentalidade certa, acaba se olhando no espelho e discutindo com você mesmo, sobre quais suas crenças limitantes ou mesmo quais suas ambições. É você com você mesmo.

É você com o negócio, buscando os seus diferenciais e entendendo que meta não é dinheiro, não é missão, não é comissão. META É QUESTÃO DE HONRA.

Se você é empresário ou trabalha com vendas direta ou indiretamente, vai aqui um conselho básico: A mentalidade certa começa com FOCO. Não tem essa de plano B ou C. Meta é plano A e isto, muitas vezes, significa dormir mais tarde e acordar mais cedo.

O único caminho para fechar negócios é visita, contato, relacionamento, proposta e fechamento. E sem proposta não tem número envolvido e sem número não há negócio. Não há outro caminho.

É DIFÍCIL MUDAR A MENTALIDADE DENTRO DA EMPRESA

Pegue como exemplo a história vivida por **Thomas Alva Edison,** que fez mil tentativas fracassadas, antes de chegar na **LÂMPADA ELÉTRICA.**

Se ele estivesse trabalhando dentro de uma empresa, quantas tentativas você acha que a empresa o deixaria fazer?

Qualquer negócio que visa lucro – e geralmente negócios são assim –, tenho certeza absoluta que já iria aparecer um manda chuva qualquer, dizendo que era para parar com aquilo, que só estava dando despesa.

Você acha que estou errado em pensar assim? Não seria isso mesmo que aconteceria, pelo menos, na maioria das empresas que você conhece?

O ambiente corporativo geralmente não é propício, **não tem foco para criar coisas novas e transformar.**

As pessoas não trabalham para romper com o que há, elas trabalham para executar o que existe. Não sei se seria simplesmente por ter lá dentro líderes de crachá, do tipo **"manda quem pode e obedece quem tem juízo",** ou da natureza dos negócios tradicionais, mas nos faz repensar na criação de um novo ambiente, que proponha **mudanças e inovação,** até porque **o que pode estar em jogo é a sobrevivência do negócio.**

A MENTALIDADE DETERMINA O SUCESSO

Ao invés de ser contra alguma coisa, seja por alguma coisa.

Há dois modos de nos livrarmos das ervas daninhas de um gramado: o caminho mais fácil é passar um cortador de grama. Nesse caso, o gramado fica bonito por algum tempo, mas essa solução é apenas temporária. As ervas logo voltam.

O caminho não tão fácil é o de abaixar-se e arrancar as ervas pela raiz. Isso toma tempo e esforço, pode ser cansativo, mas elas ficarão mais tempo sem dar as caras.

A primeira solução parecia fácil, mas o problema permaneceu. **A segunda** não era tão fácil, mas foi até a raiz do problema.

No meu vocabulário, meia verdade tem nome: mentira. Quem faz meio bem feito, faz mal feito, na realidade. Não existe meio compromisso, ou é ou não é um compromisso de verdade.

A chave é chegar à raiz do problema. Isso vale para as nossas atitudes na vida. Há pessoas que espalham amargura e ressentimento, e tais atitudes irrompem em diversos aspectos de suas vidas.

O problema com as pessoas, hoje em dia, é que elas querem respostas imediatas. Buscam soluções "*miojo*", isto é, soluções instantâneas para tudo. Querem felicidade instantânea, como se fosse um café solúvel ou um *fast food*, isso mesmo, em nossa

língua, comida rápida.

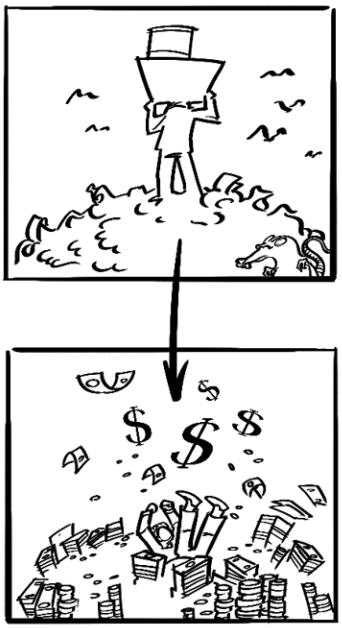
Pessoas assim demonstram atitude egoísta, não têm o direito de aspirar ao crescimento. *Tocam o barco, sem se importar com o bem-estar dos outros.* A ganância sempre quer mais. Porém, *essa ganância é o câncer da alma*, destrói relacionamentos, destrói tudo em sua volta.

Não há soluções rápidas. Essas atitudes geralmente levam à decepção. *A vida não é uma coincidência, a vida é uma consequência.* Pessoas que não têm convicção quase sempre ficam pelo meio do caminho ou no meio da rua e são atropeladas.

O maior segredo de sucesso, que conheço na vida, é o seguinte: ao invés de ser contra alguma coisa, seja *por* alguma coisa. O foco é determinante.

02

DO LIXÃO AO MILHÃO



O MENINO POBRE VENCEU

Fui menino pobre, com base familiar. Não fui menino em situação de rua, mas estava sempre na rua. Quando podia, jogava futebol e amava isso, mas usava meu tempo fora da escola para catar papel e revirar lixões, para ajudar na sobrevivência da família.

Lembro-me de revirar lixão e me atiçarem com cães bravos, porque era visto, por eles, como invasor de seu território.

Então, posso dizer que a minha base cultural teve início com a minha primeira universidade, a rua.

Foi aí que, pelas circunstâncias de sobrevivência da família pobre, compreendi que existem dois lugares para um ser humano no mundo: a sua "zona de conforto" e a linha mágica, na qual tudo acontece e produz resultados, chamada trabalho. O engraçado é que estas linhas nunca se tocam, tampouco se cruzam.

Entendi, pelos caminhos da vida, que as dimensões de quem produz resultados passam por estas três fases: mentalidade; estratégia e execução.

Interessante observar que a maioria das pessoas pensam que o "pulo do gato" está na estratégia. Pensamento errado, não está. O "pulo do gato" está na mentalidade, no jeito de pensar que pavimenta os outros caminhos.

Se não fosse por ele, talvez, eu tivesse ido pelo caminho mais fácil de uma execução errada, falhando como ser humano,

mesmo me sentindo vítima de discriminação da sociedade e de pessoas próximas, da mesma árvore genealógica.

Sim, essa superação acontece também pela educação recebida em família. Sem desconsiderar a discriminação pela pobreza do outro, mesmo tendo galgado muitos degraus, alguns ainda são míopes, para não falar cegos, e continuam discriminando.

Pois é, o que encanta no mundo é a escolha do ser humano. Ou ele é humilde ou é arrogante. Jesus Cristo nos ensina o melhor caminho, é só abrir o coração para ver. Eu saí do "lixão", mas ele não saiu de mim.

A pobreza ou a riqueza são feitas por um único caminho, ou seja, a escolha do caminho.

Escolher estudar, trabalhar, buscar o novo, ter curiosidade em aprender sempre e adaptar-se ao ambiente são fatores que constroem o sucesso de qualquer um.

E sucesso é ônus e bônus. Você está preparado para o preço que terá de pagar, para escalar a montanha e subir ao topo? Faça essa pergunta todos os dias para você mesmo. Se ela for sim, então, "mãos à obra", ou melhor, "coração à obra".

O FOCO DEFINE TUDO

Em 1960, um repórter perguntou ao mundialmente conhecido artilheiro do Real Madrid, FERENC PUSKÁS; também campeão olímpico pela Hungria e que seria, no mínimo, hoje em dia, para o futebol mundial, o que representa Cristiano Ronaldo, o que era preciso para jogar futebol tão bem?

PUSKAS abriu um largo sorriso e respondeu: "*Quando estou com as pessoas, converso sobre futebol. E quando estou sozinho*, só penso em futebol".

RESUMO: Todas as pessoas de sucesso, inclusive Puskás e Cristiano Ronaldo, só falam e pensam sobre seus sonhos. Sim, elas são obcecadas por eles.

Quando fazemos assim, olhamos as oportunidades com outros olhos. Enxergamos o que outros não conseguem ver. E a palavra de ordem, que define negócios, constrói o sucesso, chama-se simplesmente **FOCO.**

E este só é construído com muito estudo naquilo que se faz, muito treinamento, que é o princípio da repetição, e, sobretudo, **"atitude"**, a palavra mais importante do dicionário, que ajuda a construir fama, impérios, alegrias, sucesso.

O FATOR MOTIVAÇÃO

Na sua empresa, o líder é de crachá ou é líder de verdade?

Funcionários não trocam de empresa. Eles trocam de líderes. A falta de sintonia da liderança para com sua equipe é um dos principais fatores de desmotivação na equipe. Isso tem gerado rotatividade, desperdícios, atrasos na entrega, entre outros...

Encontramos líderes de verdade, treinados, preparados, com visão do negócio e com visão humana do negócio.

Também, encontramos líderes de crachá, isto é, indicados por alguém de cima, apenas amigo, como se fosse uma coisa política.

Você já avaliou como é na sua empresa? Tem visão de treinamento e educação? *Entrar numa empresa sem treinar é viajar pelo deserto sem um cantil de água*.

Pense comigo, se fosse fácil, qualquer um faria. A **mentalidade** do líder de verdade, que acredita sempre na **melhora contínua,** é estar atento para ninguém se acomodar.

Problemas existem, mas são através deles que surgem grandes oportunidades. Quando a temperatura está boa, ninguém usa blusa.

REGRA DE RIQUEZA:
PERCA O MEDO DO DINHEIRO

Tenho debatido muito sobre **ser rico rico,** isso, **ser rico duas vezes,** ser rico, mas usufruir da riqueza e, para tanto, não ter medo de dinheiro.

Você já percebeu como muitas pessoas têm um **medo inconsciente de dinheiro.** Basta sobrar algum, no final do mês, que se veem malucas para ser verem livres dele, ou gastam, ou perdem, ou doam ou são roubadas.

É claro que, pela lógica, todos queremos ganhar mais dinheiro, afinal, trabalhamos para isso, nossa vida em sociedade, em parte, também é medida por quanto dinheiro produzimos, fabricamos e temos disponível.

Você percebeu que eu disse "fabricamos", certo? **Dinheiro não se ganha, se fabrica com trabalho e ideias.**

Entretanto, por mais racional que seja querer ter riqueza, quem tem medo de dinheiro vai fazer de tudo para se livrar dele, ou o dinheiro, em tese, vai correr de quem tem medo dele.

Lembro-me de que minha mãe, na época do final da minha adolescência, quando as coisas já tinham melhorado um pouco, era entrar um dinheirinho a mais e ela já queria pintar a casa, melhorar um cômodo, comprar alguma coisa. **Parecia que o dinheiro queimava a mão.** É algo inconsciente do ser humano.

Um dia, ouvi isso de uma pessoa: **Pergunte a alguém, que vive**

na pobreza, o que faria se ganhasse 200 milhões na megasena? Tive como respostas algo assim: Compraria algo de 200 milhões de entrada e o resto parcelava em 12 vezes. Outros dizem que vão ajudar a família, tirar todo mundo do buraco, ou, ainda, vou deixar o dinheiro no banco rendendo alguma coisa, não quero nem ver a cara dele.

Mas, não é apenas a cédula que faz a pessoa ter medo do dinheiro. **É a carga emocional para tudo que o dinheiro representa,** até porque o dinheiro hoje são números digitais, com zeros a mais na conta ou num cartão de plástico ou mesmo num sistema do computador, que você compra o que quiser ou precisar.

O que vai fazer a diferença é onde está o seu limite mental. Pense que você terá que atravessar uma rua movimentada, com dinheiro numa sacola, tudo legal, claro, mas perceberá que muitos terão calafrios, só de pensar.

Não puxe seu limite para baixo, como querem muitos. Percebe, quando você aplaude o sucesso, é lindo. Mas, **quando alguém faz sucesso, lá vem o pessoal criticando, atirando pedras em quem faz.** Com dinheiro, existe um pouco disso; talvez, você cresceu ouvindo que o dinheiro era a raiz de todos os males.

É comum, em nossas vidas, termos medos inconscientes, isso é desenvolvido, ao longo de nossa existência, com a intenção de nos manter seguros. Este medo irracional faz com que a pessoa sinta ansiedade toda vez que pensa ou está perto do desconforto.

Conheço pessoas que têm verdadeiro pavor de uma lagartixa e logo saem tacando sapatos ou o que tiver pela frente, para matar. No entanto, a pequenina só quer comer insetos e tem muito mais medo de você, do que você dela.

A lógica não muda a resposta de quem tem medo, por mais que você fale. Acredite, o mesmo vale para dinheiro. Procure respirar fundo, pois quem tem que acreditar nos seus sonhos é você.

Aqueles que não acreditam em nossos sonhos, tentam nos puxar para a realidade da ótica deles, sendo, para eles, a verdade absoluta. Podem até ter uma boa intenção, não querem que a gente sofra, mas estão matando os nossos sonhos, mesmo sem querer.

Por isso que eu sempre afirmo que os **vampiros de vendas e negócios podem estar pertinho de você;** às vezes, dormindo com você, na mesma cama. Vampiros não no sentido de "sugar o teu sangue", mas de falar que aquilo não daria certo nunca, tentando te preservar de um possível fracasso. Volto a repetir, o dinheiro sempre estará neste palco.

O mais importante é você vencer a fobia do dinheiro e acreditar nos seus sonhos, pois **isso vai custar o seu tempo, ou seja, um pedaço de sua vida.** Então, não deixe que o limite dos outros sejam os seus limites. Faça você a revolução de sua vida, afinal, o tempo é o seu bem mais precioso, que vale mais do que o próprio dinheiro.

E esse pedaço da vida tem que valer a pena. Não sei você,

mas, para mim, tem que haver sentido naquilo que faço ou vivo. Cabe a você escolher se quer viver o sonho dos outros ou o seu próprio, arriscando seu próprio caminho.

O SUCESSO É NÃO DESISTIR

O rei Roberto I, da Escócia, quase não conseguiu salvar a própria vida, fugindo para a floresta, quando foi derrotado, durante a invasão inglesa.

Ele se escondeu em uma caverna, incapacitado pelo desespero e pelo medo, pensando que estava tudo perdido.

Foi então que observou uma pequena aranha, tecendo sua teia. A teia de aranha não era fácil de tecer, como ele pensava. Ela se desmanchou várias vezes.

A aranha, no entanto, **não desistiu.** Continuou tecendo, até que finalmente, terminou a teia.

O rei Roberto I refletiu, profundamente. Afastando todo o medo e o desespero dos pensamentos, ele decidiu nunca desistir, até recuperar seu reinado.

Em 1328, ele finalmente recuperou o trono e tornou a **Escócia** independente da Inglaterra.

Talvez, você esteja **atravessando agora o seu deserto.** Você pode até gritar, chorar e reclamar, mas uma coisa você não pode fazer. **Você não pode ficar parado.**

No deserto, durante o dia, você pode morrer de desidratação e, durante a noite, de hipotermia, ou ainda criaturas malucas, que emergem das areias, vêm para te pegar.

Se você não estiver parado, sempre haverá uma chance de escapar, e quando se está em movimento, em algum lugar você irá chegar.

Vença as suas dificuldades e construa o seu sucesso, uma vida melhor, mas sempre com foco e em movimento.

Deus ajuda, mas espera que você faça a sua parte.

03

CRIAR DEFENSORES DE SUA MARCA E DO SEU NEGÓCIO



CRIANDO DEFENSORES DO SEU NEGÓCIO

Não se faz nada sozinho, colaboradores, fornecedores, equipes e clientes juntos podem fazer de uma marca e de uma empresa um nome muito mais forte.

Mas, como fazer dessa possibilidade uma realidade em sua empresa? Ou mesmo em sua carreira, seu trabalho?

Criar defensores de sua marca e de seu negócio é manter o FOCO de sua equipe, ter uma liderança que motiva pessoas promove um bom ambiente de trabalho e de vida; ou seja, motivar sua equipe é estar antenado a tudo o que está acontecendo, pois o mundo está mudando a cada instante, tecnologias novas, mudança de postura e o negócio é se preparar para tudo isso.

A vontade de se preparar deve ser maior que a vontade de vencer, porque, neste caso, vencer será apenas consequência.

Eu sempre penso assim e repito aqui, a minha ideia é ter sempre 100% de energia e 110% de alegria. Sabe por quê? Porque quando a energia acabar, ainda terei 10% de alegria, para recarregar novamente a bateria.

Sou de uma cidade pequena, Mandaguari, no interior do Paraná, e comecei a trabalhar aos 12 anos de idade, como catador de papel. Tudo o que era reciclado e dava para vender, eu buscava, tanto na rua como no lixão. Desde osso, lata, garrafas até caco de vidro eu coletava, mais tarde, trabalhei como aprendiz de sapateiro, e ainda alguns meses num

escritório de contabilidade. Tempos depois, fui ser correntista de banco e, posteriormente, trabalhei no escritório de uma cooperativa, nesta época me formei na faculdade.

Nesta longa jornada, estudei, estudei e estudei. Fui parar numa indústria de móveis, que gerenciei por três anos. Por fim, acabei indo para o mundo da consultoria, hoje chamado de *coach*, mentor. Logo na primeira fase, fiquei dez anos, período no qual obtive toda a base de como trabalhar com gestão, *marketing* e treinamentos, ainda fui executivo de uma pequena indústria, mas com o nosso trabalho, na época, se tornou grande.

Retornei à carreira solo, como consultor e treinador. Como já são quase 30 anos, levando conhecimento, comportamento e estratégias, me tornei dono de empresa e ainda do meu nariz. Bem, já se foram tantos anos e continuo estudando, estudando, estudando...

Sim, continuo estudando até hoje. No mundo em que vivemos, quem parar, vira dinossauro, rapidinho.

Conquistei alguns títulos para o currículo, mas o que valeu mesmo foram os anos "amassando barro"; isto é, aplicando o conhecimento nas empresas, mudando e transformando a vida de pessoas. Nisso, já são mais de quatro mil palestras para todos os setores empresariais, associativos, entidades, clubes, todos os segmentos, até congressos médicos e de direito. Cada palestra, cada empresa, cada grupo, seja de poucas pessoas ou uma multidão, é sempre uma nova história.

Nós somos as histórias que contamos de nós mesmos; e dos outros, a quem estudamos. Para criar defensores de sua marca, você precisa ser um defensor de você mesmo.

Como você quer que sua equipe atenda bem os seus clientes, se você não os trata bem, não dá o exemplo, colocando-os como possíveis inimigos? O seu colaborador é o seu cliente número um.

O espírito de equipe, o poder de iniciativa e a motivação pessoal são gatilhos para o segredo do sucesso. Atitude, foco, relacionamentos e conhecimento são algumas palavras-chave para entender esse caminho e essa construção de melhores resultados.

ADORÁVEL MUNDO NOVO

A maioria esmagadora das inovações bem-sucedidas explora a mudança. Para os empreendedores de sucesso, a prática da inovação está no trabalho, no "arregaçar das mangas".

Eles não esperam até que tenham uma **IDEIA BRILHANTE;** não buscam a **SORTE GRANDE,** não acreditam que ficarão **"ricos da noite para o dia".**

Eles colocam a ideia em prática. Isso poderia muito bem ser um resumo de uma ideia retratada nas palavras de *Albert Einstein*. E quantas *startups* não nasceram assim? Oferecendo ao mundo facilidades, diante de problemas existentes.

Apesar de toda amplitude que podemos dar à palavra "*inovação*" e sua relação com o trabalho e o empreendedorismo, a face mais visível se mostra com as oportunidades inovadoras e suas chances de sucesso, ou mesmo de fracasso.

As histórias de sucesso não param na ideia, mas se iniciam com ela e, a partir daí, muito trabalho...

Quando o trabalho é um prazer, a vida é uma alegria... Quando o trabalho é um dever, a vida é uma escravidão! Esse é o verdadeiro pensamento criativo que devemos ensinar aos nossos filhos, dando à palavra "*trabalho*" o real sentido de sucesso.

O mundo fala muito em inovação tecnológica, em mercado digital, em novos aplicativos, processos criativos e o teor mais alto é o de ser empreendedor. Como também disse **Einstein:**

"*Tudo mudou, exceto nosso modo de pensar*".

É igual o mundo em que vivemos. Nós sabemos que podemos escolher o nosso caminho, mas *você pode viver como se nada fosse um milagre ou como se tudo fosse um milagre*. A escolha entre ser feliz ou não é de cada ser humano.

Criatividade não é só gerar coisas novas... Também é abandonar coisas velhas. **Picasso** já disse: "*Para construir, é preciso destruir*". Ou seja, para construir a verdade, é preciso destruir a mentira. Para construir um mundo novo; muitas vezes, precisamos destruir um "mundo velho".

Pelo menos, no meu tempo de criança, na escola, nos ensinavam o PI. Minha geração deve lembrar do "PI". Sim, a resposta na matemática é: 3,1416. Lembra da tábua logarítmica? Quando crianças, perguntamos "para que serve?"; quando jovens, vamos deixando de perguntar. Quando adultos, já nos consideramos "formados" e nem questionamos mais.

E, hoje, nesta nova volta do mundo da inteligência artificial, é que começamos a compreender esse mundo de logaritmos que, para nós, naqueles tempos, era uma aberração.

O mundo do empreendedorismo é um adorável mundo novo, onde se coloca o ranço do "*sempre foi assim*" de lado e busca-se novas fontes, novas oportunidades, novos relacionamentos.

Isso mesmo, deixamos de ser **"*adultos*"** e voltamos aos tempos de **"*criança*". Aprendemos mais fazendo "perguntas",** do que preparando **"respostas".**

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM VENDAS

"Se você não morre por uma causa, qual é o seu sentido de viver?".

Se você trabalha com vendas ou mesmo se não trabalha com vendas e sua atuação é em qualquer outro negócio e trabalho, até porque em minha humilde opinião, tudo gira em torno de vendas.

O vendedor, por exemplo, tem que "**morrer**" por várias causas, isto é, se não tiver um **propósito, metas**, dificilmente irá sobreviver.

Lembra-se do Titanic afundando? Nesse momento, a banda continuava tocando. Os vendedores são essa banda.

Você poderia me dizer: "*Pois é, mas todos morreram*". E eu te responderia: "*Se você não tiver uma causa para morrer, qual é o seu sentido de viver?*".

Digamos que você esteja em casa, trabalhando em home office. Pensa comigo, você está livre do escritório. Ao invés de reclamar da situação, seja grato pela vida, afinal você está vivo. Geralmente um problema vem carregado de novas oportunidades.

O verdadeiro escritório, ou melhor, o verdadeiro negócio, **os verdadeiros resultados estão em sua mente**. Então, suas **vendas** também. Agora é a oportunidade de se conectar com centenas de pessoas. É inacreditável!

O ser humano não é **multitarefa**. Ele trabalha melhor quando é **monotarefa**. Isto é, tem mais **foco**. É hora de aperfeiçoar o funil de vendas. Quem o tem, vende valor, mas aquele que não o tem, só vende preço.

Talvez você me pergunte: Qual o significado de tudo o que está acontecendo? Eu, até pela minha crença, minha fé, creio que tudo acontece para nos ensinar alguma coisa.

Afinal, vendas, compras, negócios, cenários e tendências não passam mais apenas por propaganda e marketing. Agora tudo é **conexão**.

A pergunta simples que te faço é: Você está conectado com o mundo? Você atua nas redes sociais? Usa as redes e os contatos para vender mais? Lembre-se, de agora em diante, **vender é estar conectado com seu público**.

E como vencemos a imunidade do vírus de vendas? Vencemos essa **pandemia** com foco, motivação, inspiração, aprendizado, vontade, busca em conhecimento, vendas digitais e entender que a vida não vai parar.

Não foi por causa de uma pandemia que negócios como e-commerce ou delivery aconteceram. Na realidade, já vinham acontecendo. **Antes da pandemia, centenas de shoppings já estavam fechando suas portas nos EUA**.

O guru de administração do século passado, Alvin Tofler, dizia assim: "O analfabeto do novo milênio será aquele que não souber aprender, desaprender e reaprender".

O verbo que você precisa conjugar, a partir de agora, chama-

se reinventar. Se tudo hoje é feito por uma telinha de Iphone ou similar, participe.

E não adianta vir com essa conversa de que cada geração tem aquilo que merece, que quer se isolar num celular, então, agora divirta-se... Não! Não feche os olhos para o futuro.

A verdade é que quando falamos de reinvenção, sim, ela passa por tecnologia, novas expertises, mas é fundamental aprender e reaprender como ser humano. Se antes reclamávamos de falta de tempo, repentinamente começamos a reclamar em não saber o que fazer com o excesso de tempo.

Percebeu? O ser humano está sempre reclamando. Então, volto a dizer o que disse no meio dessa "conversa": seja grato pela vida. Você está vivo. **Aprenda a continuar fazendo o que gosta e aprenda a fazer o que não gosta**, isso fará você reaprender a gostar de algo com que não se identificava.

Bom, espero que você esteja vencendo com criatividade, com motivação e busque a inspiração nas oportunidades que vêm disfarçadas todos os dias, seja por um grande problema ou algo banal passando ao seu lado. **Afinal, as oportunidades estão ao seu redor e quem sabe no seu quintal. Reinvente-se**.

NÃO SEJA REFÉM DOS OUTROS

O tempo é uma metáfora. Há muitas formas de medir o tempo e isso está vinculado à cultura. Na cultura do "*tudo é para ontem*" e do "*estou atrasado*", o tempo é uma ferramenta de controle, mas isso não é o tempo e sim a forma como você se relaciona com ele.

O tempo, *na verdade*, *é atemporal*, *é relativo*. Transformar minutos em horas ou horas em minutos também está ligado ao que gostamos de fazer ou algo que fazemos naturalmente.

Albert Einstein, sobre a relatividade, disse, certa vez: "*Um minuto sentado num formigueiro pode parecer uma hora ou uma eternidade e uma hora no colo de uma moça bonita pode parecer um minuto ou até bem menos*".

Você já se pegou fazendo algo e se perdeu no tempo, por que ele passou depressa demais? Também, já se pegou fazendo algo de que não gosta tanto, e o tempo pareceu ser seu pior inimigo?

Algumas atividades podem ser feitas com muito prazer, tornando o tempo muito curto como praticar esportes, ler livros que te interessam, navegar na Internet, ouvir uma música de sua preferência, comer um prato saboroso, viajar por um lugar desconhecido... Isso tudo prende nossa atenção, **nosso foco,** levando-nos a novos pensamentos e sentimentos.

Por estas e por outras, eu incentivo você a criar o seu próprio tempo, para não ser refém do tempo dos outros.

DESAFIOS E EDUCAÇÃO

Quem fica atado ao passado, só tem um caminho a seguir: o fracasso. Fiquei me perguntando, por muito tempo: O que educação tem a ver com sucesso? Qual a importância de se ter desafios?

Uma conclusão que cheguei é que desafios extraordinários produzem pessoas extraordinárias. *E isso é um processo educacional*. Quando uma pessoa se frustra, duas reações acontecem. A primeira é de raiva e a segunda de tristeza. Mas, você precisa saber que *a frustração faz parte da vida e isso faz parte da educação para o sucesso*.

Quando você trabalha com metas, entende que a palavra mais importante é foco e ele deve vir somando com a palavra *atitude*. Isso é educação, pois você acabará percebendo que *quando faz o que está em segundo lugar, que é a atitude, perde o foco*. Isto é, não saberá trabalhar prioridades.

Há casais que brigam e repetem, constantemente, que vão se separar, que não aguentam mais e *como tudo aquilo que você pensa acaba crescendo*, com o tempo, acabam mesmo se separando.

Assim, se você pensa em *medo*, *em dor*, *em tristeza*, *em alegrias*, *em resultados*, *em riqueza*... Tudo isso crescerá, com forte tendência de se tornar realidade.

Um tubarão não cresce quando colocado no aquário. Um tubarão no aquário é igual uma árvore plantada no sistema bonsai, nunca irá crescer. Ele só crescerá no mar.

Assim, também a educação para o sucesso te força a sair do aquário, da telinha, a pensar grande e se voltar para o alto. Não há nada pior que levantar de manhã e não ter objetivos, não saber o que vai fazer, salvo quando se está curtindo férias.

Você deve ter sonhos, mas os desafios da educação te ensinam a trabalhar com metas. Um sonho sem metas é uma mera fantasia, uma ilusão que não te leva a lugar nenhum.

Um professor 100% motivado sabe que seus sonhos passam pelo conhecimento, mas, na verdade, te preparam para a vida, para enfrentar o mundo, a concorrência, tudo. Neste caso, a aula só termina quando o outro aprende.

Se você tem dificuldade para ler, leia um livro pequeno, para começar. *Não vá querer ler a biblioteca inteira, de uma vez.* Metas são assim, com números. Isso se chama termômetro educacional.

Como foram construídas as pirâmides? Pedra por pedra... Como Noé fez a arca? Tábua por tábua... Simples assim. *Pequenos números, que se tornam gigantes.*

E você? O que está esperando? Na maratona da vida, as *pequenas metas* nos levam à realização dos *grandes sonhos.* Educação é se preparar para sonhar e fazer. Novamente, considero simples assim.

O cuidado de não prestar atenção, de não ter educação para o passo a passo, é querer enxergar, logo de cara, a lua ou ainda as estrelas, mas não conseguir chegar nem na cidade vizinha.

04

INOVAÇÃO SEM EDUCAÇÃO É ZERO



INOVAÇÃO SEM EDUCAÇÃO?

O verbo **"Inovar"** tornou-se a chave para expandir a mentalidade empresarial, de maneira a enxergar *novas saídas para antigos problemas* e, sobretudo, driblar as crises, sejam elas locais, regionais ou mundiais.

Nunca dependemos tanto de um modo de pensar que seja inovador. Porém, isso depende muito mais das pessoas que das tecnologias, e aí entra a educação.

É por isso que, mesmo investindo em processos e tecnologias, ainda é preciso dar um passo importante no investimento em capital humano.

Um país, como o Brasil, onde a educação é um problema constante, perde-se muito em inovação, justamente porque falta ao brasileiro um espírito de eterno estudante, antes mesmo do espírito empreendedor.

Inovar demanda se atualizar, ou seja, estar em constante movimento de aprendizado, deixando a *mente fértil* para receber novas ideias e novos conhecimentos.

A nutrição de conhecimentos e pensamentos inovadores ainda é fraca por aqui, porque temos um péssimo incentivo ao ensino-aprendizagem.

Não existe mudança de paradigma, sem capacitação de gente. Mudar milhares de processos não vai adiantar nada, se a mente de quem movimenta a empresa e o negócio não mudar.

Se atualizar nem sempre é fazer uma nova faculdade. Você

pode buscar conhecimento em cursos livres, leitura de livros, especializações e programas de inovação, que são até mais importantes que as velhas formas de estudar.

Nós ainda acreditamos que, ao completar uma faculdade, esteja tudo resolvido e que agora só é preciso trabalhar até se aposentar. Não é mais. É preciso mudar esse jeito de ver o estudo: *como uma etapa chata a ser vencida e esquecida*.

Assim, investir em educação é a saída para tudo, mesmo para as empresas. Porém, antes disso, é preciso investir na mudança de pensamento, do novo jeito de aprender, de uma nova educação do brasileiro.

Isso demanda tempo, esforço e, com certeza, precisa partir de diversas partes: empresas, governo e, acima disso, de cada pessoa, de cada profissional, de você que está lendo agora.

Quando uma empresa busca inovar, ela precisa fazer isso primeiro com sua equipe; em seguida, em seus processos, e aí sim estará pronta para lidar com novas tecnologias e ideias.

É um processo que, se não partir da educação, será apenas uma iniciativa e não sairá disto.

IDEIAS E SOLUÇÕES

Steve Jobs, fundador da **Apple,** tirou proveito da crise econômica, por desenvolver produtos novos e revolucionários, como o **Ipod** e o **iTunes.**

Reed Hastings, insatisfeito como usuário da Blockbuster, criou uma startup chamada **Netflix,** que acabou quebrando a Blockbuster, *esta fechou 9 mil lojas no mundo* e, hoje, a **Netflix** vale **100 bilhões de dólares** no mercado de ações e fatura 10 bilhões de dólares por ano.

Mas, de onde vêm estas ideias? É fácil imaginar uma lâmpada do tipo "*eureka*", um relâmpago num céu azul cristalino, como chamado de céu de brigadeiro, mas elas raramente acontecem assim.

As ideias, a criatividade, a inovação vêm com o desempenho diário, do próprio trabalho, um treinamento longo e objetivo, com ajustes e testes, o tempo todo.

Esta forma de pensar é o que costumamos chamar de "**mindset**", isto é, atitude mental, mentalidade que constrói a melhor estratégia e gera a melhor execução. Esta é a grande verdade de empresas, de profissionais do mercado e mesmo de grandes atletas do esporte.

CONEXÃO SENTIMENTAL: CONHECIMENTO OU RIQUEZA?

Várias empresas conseguem criar soluções capazes de se conectar sentimentalmente com as pessoas. Enquanto robôs não param de substituir o trabalho humano, ao redor do mundo, NEGÓCIOS VENCEDORES entregam produtos que vão muito além da tecnologia e da INOVAÇÃO. Eu afirmo a você, isso é INFALÍVEL.

Sua MARCA deixa de ter CLIENTES que, eventualmente, trocam você por outro, e passa a ter TORCEDORES, que jamais mudam o time do coração. Você conhece aquela história da "deusa da riqueza" e a "deusa do conhecimento"?

Essa história fala disso: Um rapaz estava num bar, passando o tempo, quando surge, para uma conversa, a "*deusa da riqueza*". Conversam descontraidamente, depois, ele pede o número do seu telefone, ela escreve num papel o número, vira as costas e nunca mais aparece...

Alguns dias depois, no mesmo local, aparece a "*deusa do conhecimento*". O papo agora é mágico, envolvente e interessante. Ambos descobrem várias coisas novas. *Depois deste dia, encontram-se várias e várias vezes, por vários meses e até anos.* E quando a "deusa da riqueza" fica sabendo, enciumada, volta e vai procurá-lo.

Este é um ensinamento dos chineses, que mostra que se mirar unicamente em ganhar dinheiro, pode até aproximar você da riqueza, mas nunca irá alcançá-la.

Já, por outro lado, se mirar no conhecimento, a trajetória será cativante; provavelmente, mais demorada, mas um dia a riqueza irá lhe procurar.

Por tudo que já vivi, por pessoas com as quais caminhei junto, gente que atendo, que mexe com bilhões e que continuam os mesmos em sua essência, me fazem continuar aprendendo que, para ser milionário, precisa ser missionário. Trabalham pela missão e não pelo dinheiro, sendo este apenas consequência do que pensam, agem e fazem.

Assim, com a história do conhecimento em tudo o que fazemos, também nos dias de hoje, em pleno desenvolvimento de novos negócios, novo empreendedorismo, da inteligência artificial invadindo os espaços, *podemos, com inteligência e conhecimento, atrair a riqueza para dentro do nosso trabalho, enquanto ele permanece por aqui.*

BRIGANDO POR ATENÇÃO
DESAFIOS DOS NOVOS TEMPOS

O mundo vive hoje uma verdadeira briga por atenção, principalmente em se tratando da realidade digital, que está transformando as coisas.

Imagine uma rua de comércio popular, movimentada, em qualquer cidade do planeta. Aqueles vendedores gritando um mais alto do que o outro, alguns com microfone, outros com o microfone "gogó", que Deus deu a cada um, acotovelando-se para chamar a atenção para a sua loja ou o seu produto.

O engraçado é que aparece gente vestida de palhaço, outras com as luzes piscando na frente das lojas, outros colocam um boneco fantasiado para atrair a atenção até das crianças... O caos é grande.

Pois esta é exatamente a realidade do mundo digital de hoje, o mundo da Internet, a briga por atenção. A palavra chave dos eventos tem sido "*marketing* digital".

Se nas lojas a briga é por colocar o cliente dentro delas, provocando a felicidade do lojista, na Internet é exatamente a mesma coisa, cada um disputando seu espaço, em milhões de produtos, blogs, sites, redes sociais das mais diversas, informações, notícias, artigos, vídeos...

É fascinante, mas, ao mesmo tempo, nos tira o sono. Pode assustar um pouco e nos faz pensar em como vou fazer para que os outros (o mercado) escutem o que eu tenho a dizer ou

comprem os produtos que estou oferecendo (com tanta coisa disponível), no meio deste barulhão todo?

Este é o desafio dos novos tempos. Não é atrair a atenção para o seu canal, mas atrair clientes em potencial, que gerem negócios para você e que vendam ou comprem o seu produto, de fato.

Fazendo aqui uma metáfora, o mundo digital é um grande rio e você só vai conseguir avançar, se aprender a nadar. O grande problema da maioria das pessoas, empreendedores e empresas em geral, é não entender isso e se afogar.

Para fazer as coisas certas, no mundo digital, você tem que viver no mundo on-line. Não dá para ser off-line ou analógico, neste caso, é morte certa.

NÃO DESISTIR

"Em tudo na vida é assim, as pessoas não chegam lá porque desistem".

Este é um assunto que venho debatendo há muito tempo e apresentando em minhas palestras motivacionais. As pessoas não chegam, porque desistem. Muitos não colocam nem a primeira, não arrancam e entre aqueles que até arrancam, a maioria desiste.

Conheço empresas bilionárias hoje, que têm mais de 30 anos de existência, mas que passaram 25 anos debaixo d´água, atravessando os desertos como pagadores de contas, mas perseveraram e hoje "nadam de braçadas".

O mercado reflete a sociedade, há muito mais pessoas na base da pirâmide do que no topo dela.

A pergunta é: Você está disposto a mudar de vida? Se a resposta for "sim", quanto você está disposto a trabalhar por isso? Está disposto a pagar o preço? Já ouviu falar que sucesso é "ônus" e "bônus"?

Entenda o que estou dizendo. Tentar não é fazer. Só vontade e disposição não são suficientes. São necessárias, mas chega uma hora que você vai estar indisposto e desmotivado. Nem sempre você fará aquilo de que gosta. O sucesso exige muito mais. Exige fazer o que tem que ser feito. Exige disciplina. Então, arrume um jeito de se apaixonar por aquilo que tem que fazer.

Encare o deserto, encare o caos, em vez de fugir para a velha

maneira de pensar e agir. Não é porque as coisas são difíceis que não arriscamos. Elas se tornam difíceis, porque não arriscamos.

Sua vida não muda por aquilo que você faz. Sua vida muda por aquilo que deixou de fazer. Você pode passar uma vida inteira dando desculpas ou produzindo resultados. Você só não pode fazer as duas coisas ao mesmo tempo.

O que você acha que **um atleta, que ganha uma medalha de ouro,** numa competição importante, faz no dia seguinte? Ele treina. Foi o treino diário e incansável que o colocou no pódio.

O que determina nossas vidas são as nossas atitudes. Reflita comigo. Na vida, não existe como garantir nada, exceto uma coisa: Se você não fizer, não vai dar certo.

05

VAREJO 4.0



VAREJO 4.0:
O FUTURO JÁ CHEGOU

Em seu livro, *O Poder do Hábito*, o jornalista Charles Duhigg descreve como a varejista americana Target consegue prever o padrão de compra de seus clientes.

Combinando **inteligência artificial** e o **cruzamento de dados,** a empresa é capaz, por exemplo, de saber se uma consumidora está grávida, antes mesmo que ela anunciasse para a família e os amigos.

Com base nos itens comprados, como vitaminas específicas, loções sem perfume e desinfetantes para mãos, a varejista criou um programa capaz de apontar as prováveis gestantes e estimar a data do parto.

Dessa forma, a **Target** sai na frente da concorrência e envia cupons de desconto para os futuros pais. Uma vantagem importante para conquistar clientes que, de forma recorrente, precisarão de fraldas, pomadas, brinquedos e roupas.

Há alguns anos, as empresas perceberam que as estratégias de marketing podiam ir além dos tradicionais grupos selecionados por sexo, idade e classe social.

O desenvolvimento de novas tecnologias, como Big Data e inteligência artificial, ajudou a compreender necessidades específicas de cada consumidor.

Ou seja, em vez de um panfleto genérico, com diversas promoções, o cliente passa a receber apenas aquelas ofertas que

combinam com seus hábitos de consumo atuais e futuros.

O presidente da Raia Drogasil, Marcilio Pousada, diz assim: "*O que o cliente quer, é que utilizemos seus dados para oferecer produtos e promoções de que realmente necessitam*". Esta rede está presente em 22 Estados, com 1.600 lojas.

Isso se torna mais relevante à medida que, cada vez mais, compras rotineiras passarão a ser decididas pelo celular. Integrar os canais físicos e virtuais é hoje um desafio prioritário para os varejistas brasileiros.

Na cidade de São Paulo, está sendo inaugurado um shopping que não terá estoque, tudo será entregue na casa do consumidor.

Fazer *marketing*, um a um, tornou-se uma mina de ouro para o varejo. Nessa corrida pelo coração e bolso da clientela, vender o produto certo e na hora correta alcançou precisões quase cirúrgicas.

A **Amazon** está avançando nessa disputa. Não apenas consegue prever desejos, como também os envia para a casa do consumidor, antes que ele tenha efetuado o pedido.

A empresa está testando, nos Estados Unidos, um modelo em que os clientes da categoria *prime* – uma assinatura mensal, para receber alguns benefícios, entre eles realizar compras sem pagar frete – recebem uma caixa em casa, com produtos que não pediram.

Os itens são enviados com base em análises de perfil de compra. Se o consumidor não gostar dos produtos, basta

devolvê-los, sem custos adicionais.

No Brasil, ao comprar um medicamento em uma farmácia, a frase “quer cadastrar seu CPF para ganhar desconto?” se tornou comum, nos balcões de atendimento.

Há anos, as grandes redes do setor utilizam essa estratégia para criar um banco de dados e entender o comportamento dos clientes. Estes varejistas estão utilizando a inteligência para aumentar as vendas.

Hoje, ao entrar em uma unidade, o balconista oferece ajuda e pede o número do CPF para o cliente. Em poucos segundos, ele imprime um papel com as promoções personalizadas para aquele consumidor.

Uma mulher habituada a comprar cremes dermatológicos na farmácia, por exemplo, pode ganhar 20% de desconto na segunda unidade de uma loção facial. Um pai, que costuma comprar fraldas, pode receber um papel personalizado com promoções de xampu para bebê.

Por trás dessa tecnologia, está a startup PROPZ, fundada por Israel Nacaxe e Manoel Guimarães. A empresa utiliza inteligência artificial e Big Data, para predizer e reagir ao comportamento do consumidor.

“Se o cliente costuma comprar vinhos em uma rede de supermercados, podemos identificar e oferecer produtos por afinidade, por exemplo, queijos ou então outros tipos de vinho”, diz Israel.

Essas ofertas personalizadas podem ser enviadas no momento

de decisão de compra, por meio de SMS ou Facebook.

Ele ainda diz que o anúncio vai direto para a mão do cliente. Dessa forma, é mais eficiente do que os programas de fidelidade, que usam aplicativos, porque necessitam que o consumidor tenha a iniciativa de abrir o app.

Entre os grandes clientes da empresa estão os postos Ipiranga e o Banco Bradesco. Ele não divulga números específicos das redes que atende, mas, em média, essa tecnologia ajuda a aumentar em 6% o tíquete médio das empresas.

Essa é uma nova realidade de mercado, o varejo 4.0 ou seja, várias outras empresas já estão atuando nesse segmento e sistema. Bem-vindos ao novo varejo mundial.

06

SORTE EM VENDAS?



VENDAS:
A SORTE SÓ AJUDA QUEM ESTÁ NA PISTA

VENDER I – É um processo que se inicia no primeiro contato, aumenta a conversa entre vendedor e comprador, e se confirma quando o cliente acredita no que lhe é dito.

VENDER II – É o negócio mais fácil do mundo, se você der duro... E é o negócio mais duro do mundo, se você der mole.

REMUNERAÇÃO DE VENDEDOR – Não culpe os outros por ganhar mal... E não se culpe por ganhar bem.

SORTE EM VENDAS – A sorte só ajuda quem está na pista, correndo por seus clientes.

OBJEÇÕES DE VENDAS – Não dá para ser muito sensível e ficar magoado, quando nos dizem não... O importante é respirar fundo, sacudir a poeira e partir para a próxima venda; sobretudo, saber que aquele NÃO, daquele momento, poderá ser o SIM de amanhã.

DINHEIRO – Se você só trabalha pelo dinheiro, ele vai fugir de você... Agora, se você faz o seu trabalho com amor, o sucesso será seu.

MEDO – Aprenda a ser vencedor e não vítima... O medo e a dúvida provocam um curto-circuito na mente.

SUCESSO x FRACASSO – Lembre-se, o fracasso não é fatal, e o sucesso não é eterno. O sucesso é a opção por continuar... O fracasso é a opção em desistir cedo demais.

SUCESSO EM VENDAS – O sucesso não é um caminho nem

um destino. Nunca chegamos. Depois de atingirmos um objetivo, seguimos para outro.

CHAVE DO FRACASSO EM VENDAS – Se existe uma chave para o sucesso, eu não sei, mas a chave para o fracasso é tentar agradar a todo mundo.

O VENDEDOR NA RUA EM BUSCA DE CLIENTES – Há pessoas que esperam os sinais ficarem verdes, para sair de casa. Isso nunca vai acontecer. Elas fracassam, antes mesmo de começar.

ATITUDE DE VENDEDOR – Conte suas bênçãos... Não os seus problemas.

Uma pessoa com atitude positiva é como uma fruta de todas as estações. É sempre bem-vinda.

APRENDA A VENDER:
E VOCÊ NUNCA VAI PASSAR FOME

Talvez, você diga: "***Não, vendas não é para mim***". Pois é, muita gente não consegue se imaginar trabalhando com vendas.

Os motivos são vários, como **achar que não nasceu para isto** ou ter tido experiências ruins com outros vendedores.

Nos acostumamos em associar a figura do vendedor **com o daquele cara chato,** intruso, que está tentando tirar o nosso dinheiro, a qualquer custo.

Você também cresceu ouvindo que fulano **não deu certo em nada; então, foi ser vendedor,** como se fosse a pior das profissões humanas.

E você ainda vai dizer que já tem uma profissão definida, seja engenheiro, arquiteto, advogado, instrutor de voo, educador físico ou o que for, e que vender não é a sua praia.

Conheço pessoas que se apavoram ou têm urticárias só de entrar numa loja e ser abordadas pelos vendedores, pois entendem que o outro está invadindo o seu espaço.

Mas, espere aí, vamos refletir: Lembro-me de uma palestra, que fiz por muito tempo, intitulada: **"Somos todos vendedores".**

Como isso funciona? Então, vamos lá. Como você pede um aumento de salário? **Vendendo!** Como um advogado defende o seu cliente? **Vendendo!** Como um líder ou gestor aponta para a resolução de um problema? **Vendendo!** Como você decide uma compra com o seu cônjuge? **Vendendo seu ponto de vista,** não

é mesmo?

Percebe que tudo passa por vendas e relacionamento? Sim, mesmo em tempos de inteligência artificial, robótica, sistemas...

Ah, percebe que o culpado antes era o mordomo? Agora, é o sistema. Lá vem ele, **o sistema caiu.** Mas, é assim que funciona, hoje. E o que define a diferença é a habilidade de se relacionar com pessoas, mesmo convivendo com máquinas.

Pessoas que vendem, que trabalham vendendo, nunca terão problemas de desemprego e sobrevivência.

Quantos vendedores conhecemos que saíram da rua, vendendo alguma coisa para alguém e ficaram milionários, quando não bilionários? Leia-se aqui, como exemplo, o ex-camelô **Senor Abravanel,** que todos conhecemos como **Silvio Santos,** que aprendeu a profissão de vender na rua, observando outro camelô, na avenida Rio Branco, no Rio de Janeiro.

Particularmente, tenho muito orgulho de, dentro de **minhas quase cinco mil palestras,** ter trabalhado para algumas empresas deste ícone brasileiro e mundial.

Você aprende a vender falando ou ficando calado. Isso depende do seu ritmo e, sobretudo, de sua vontade, que nós também chamamos de motivação.

Mas, uma coisa eu te garanto, que, em muitas profissões, mesmo naquelas reconhecidas pelo mercado, você terá problemas, seja de desemprego, crise, mercado em baixa ou até a profissão deixar de existir, e ainda em outras multissituações

que possam ocorrer, mas, **se você tiver adquirido a habilidade de vender, não vai faltar o feijão em sua mesa.**

DEMISSÃO DE CLIENTES

O fracasso de uma empresa começa, quando ela vai sendo demitida por seus clientes, que nem se dão mais ao trabalho de reclamar. Até porque **são poucos os que *reclamam*. *A maioria muda*.** Em vendas, existe uma regra: *entre dois produtos de igual qualidade e preço; o que tiver melhor aspecto, venderá mais.*

Uma grande verdade é que se leva meses para conquistar um cliente e, apenas alguns segundos, para perdê-lo. Afinal, quem garante todos os empregos? Quem garante os salários? A resposta é única: **os clientes.**

Se você está com medo de receber alguns "*nãos*" pela frente, por causa de preço, principalmente, mude seus conceitos, mude suas crenças ou mude de ramo.

O problema inicial pode até ser o preço, mas esse você pode contornar com atendimento e estratégia. Não existe mercado parado. Existe gente parada. O mercado não erra. Mude você e o mundo mudará também, a seu favor.

As melhores informações ainda vêm dos vendedores, dos atendentes, e, principalmente, dos seus clientes. É lá que o **"burburinho da verdade"** acontece.

O mercado não tem lealdade. **Passado é como um cheque, que já foi descontado**, até porque, hoje, nem cheque se usa mais. E ainda um alerta: a *indiferença* e as *reclamações que não são atendidas* e a *falta de melhor assistência* são as causas do fracasso da maioria das empresas.

CLIENTE NÃO APARECE NO BALANÇO. **Mas, é o ativo mais importante que uma empresa pode ter.** Seja criativo. Um cartaz de uma drugstore diz assim: "*Se você foi bem atendido, diga para todo mundo. Se você foi mal atendido, diga para mim – Ass. A Gerência*".

Ou seja, **treine todos em sua empresa,** do porteiro e da faxineira ao presidente. Todos trabalham com pessoas e são elas a grande diferença na construção do sucesso, de qualquer empresa do mundo.

EXCESSO DE BAGAGEM

Em tantas **palestras** que tenho feito e em muitas conversas com amigos, falo que *nem o sucesso e nem a felicidade são coisas do destino*. O que importa é a viagem, é o nosso dia-a-dia.

A prosperidade é uma consequência, um prêmio pela atitude sincera e verdadeira, que o ser humano tem, *ao caminhar pela estrada da vida* e não um ponto a ser atingido.

A vida é o presente, uma dádiva dos Céus e, portanto, o mais importante, aquilo que chamamos de *essencial é o que aprendemos por último*.

Assim, se vamos a um *Nutricionista*, descobrimos que não sabemos nos alimentar, pois isto é diferente de comer. Se vamos a um *Psicólogo*, descobrimos que aquela pessoa que sempre pensamos ser, de fato, não somos.

E, assim, descobrimos uma verdade primária, pois pensamos que sabemos muito mais do que, realmente, sabemos sobre as coisas, incluindo nós mesmos.

As coisas básicas, essenciais e óbvias são as que aprendemos por último. Desconhecemos e muito, até as coisas simples e elementares da vida, como comer, dormir, sentar-se... *Imagine o que desconhecemos, então, das coisas mais profundas e significativas da existência*.

Este é o excesso de bagagem que temos de abandonar em nossa viagem, a falsa certeza de que sabemos o bastante sobre todas as coisas.

Precisamos vestir a *túnica da humildade* rumo ao crescimento e ao aprendizado, pois, sem ela, nada jamais será possível.

Quando fazia parte da Universidade de Princeton, *Albert Einstein*, uma das maiores mentes da história, dedicava-se regularmente a uma, em especial, que causava grande estranheza a seus colegas.

Duas vezes por semana, ele dava aulas de matemática para uma garotinha da escola primária. Seus colegas de universidade frequentemente lhe perguntavam como ele podia perder parte do seu precioso tempo dando aulas àquela pequena. *Einstein* respondeu: "*Vocês não imaginam as perguntas maravilhosas que ela faz*".

A sua humildade lhe permitiu ver o mundo, o universo e a física com *olhos de criança*, e foi assim que **revolucionou a ciência,** exercitando a ingenuidade do olhar e aprendendo a fazer perguntas, tal qual uma criança as faz, sem preconceitos, autêntica, sem se prender a paradigmas, *voando com o pensamento e a imaginação*.

Um conselho com o qual podemos aprender muito é: vamos nos libertar do *excesso de bagagem*, representado por suas aparentes certezas. Vamos buscar o novo, fazer uma viagem diferente.

Imagine que assim tenha sido a criação de gigantes, como **Facebook, Google, Microsoft, Amazon, Harry Potter, Apple** e tantas outras que seguiram em frente, mesmo com o olhar embotado de críticos que, com suas "certezas", achavam que

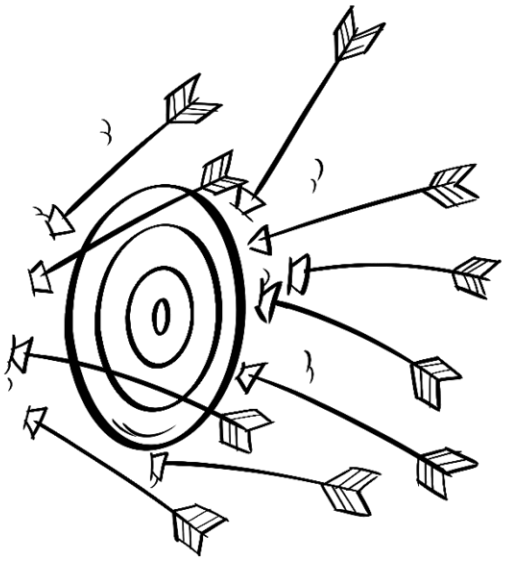
aquilo era sonho e fantasia.

A leitura diária pode ser um diário de bordo, com anotações positivas das *atitudes* que devemos ter. Ao içar suas velas, se você não sabe para onde ir, saiba que todo vento é bom, e se você sabe onde quer chegar, então, ajuste as velas!

Afinal, pensamos que sabemos muito sobre as coisas, mas as verdades se aprendem por último, mesmo que sejam uma renovação daquilo que já se sabe.

07

10 ERROS QUE SEGURAM O SEU “AMANHÃ DE SUCESSO”



COMO SERÁ O SEU AMANHÃ?

O único limite para você construir o seu *"amanhã de sucesso"* é a dúvida que você tem hoje. E muitas pessoas não fazem sucesso, seguram a sua carreira, porque vivem com os **freios emocionais** acionados.

Quais são os 10 erros e o que fazer para mudar de postura:

1. **NÃO QUERER CORRER RISCOS** – *O sucesso implica em correr riscos, mesmo que calculados.*
2. **FALTA DE PERSISTÊNCIA** – *Persistir no que deve ser feito e resistir ao que não deve ser feito.*
3. **QUERER TUDO PARA "AGORA"** – *Quando se busca satisfação imediata, nunca se pensa nas consequências, apenas no prazer do momento. É igual querer perder dez quilos*, só na base da boa intenção.
4. **FALTA DE PRIORIDADES** – *As pessoas dão muita ênfase ao sucesso e ao fracasso, em vez de darem o melhor de si. É preciso compreender o mistério do sucesso pelas prioridades voltadas para dinheiro, poder, fama ou posses. Precisamos saber quais são as nossas prioridades.*
5. **ATALHOS** – *Querer sempre o mais fácil torna tudo mais difícil. Não há almoço que saia de graça, ou seja, tudo tem um custo. Em outras palavras, o retorno é proporcional ao investimento.*
6. **EGOISMO** – *Pessoas assim tocam o barco, sem se importar*

com o bem-estar dos outros. A ganância sempre quer mais. É o câncer da alma. A verdade é que o ser humano tem que aprender a viver de acordo com o seu próprio padrão de vida e se satisfazer com isso, o que não significa falta de ambição.

7. **FALTA DE CONVICÇÃO –** *Pessoas assim ficam no meio da rua, não têm destino, são atropeladas. São pessoas que não se posicionam, seguem o grande grupo para se dar bem, porque não têm convicção nelas mesmas. Conformam-se, para serem aceitas, mesmo quando sabem que estão fazendo algo errado. Um dos grandes segredos do sucesso é: em vez de ser "contra" alguma coisa, é ser "por" alguma coisa.*
8. **NÃO COMPREENDER AS LEIS DA NATUREZA –** *A mudança é uma lei da natureza. Estamos sempre indo para frente ou para trás. Estamos criando ou destruindo? A semente que não é plantada na terra, acaba apodrecendo. Todo progresso é mudança, mas nem toda mudança é progresso. Precisamos avaliar a mudança e aceitá-la, somente se fizer sentido. Um agricultor sabe que não se pode semear e colher no mesmo dia. E sabe, também, que quem semeia pouco, colhe pouco.*
9. **NÃO PLANEJAR E NÃO SE PREPARAR –** *A maioria das pessoas passa mais tempo planejando uma festa ou as férias, do que planejando suas vidas. Todo mundo tem vontade de vencer, mas poucos se preparam para isso. Pessoas que fazem acontecer, pressionam a si próprias. Geralmente, o empresário é o cara mais insatisfeito do pedaço. A diferença entre o sucesso e o fracasso é a diferença entre fazer do modo certo e do modo*

quase certo. É fácil ser mediano. Difícil é ser o melhor. Não é de se espantar que os medianos procurem o caminho mais fácil. Preparação significa: Propósito + Princípio + Planejamento + Prática + Perseverança + Paciência + Orgulho. Ou seja, preparar-se significa suportar o fracasso, mas nunca o aceitar.

10. **DESCULPAS** - *O maior erro de pessoas que travam sua carreira são as desculpas que têm sempre na ponta da língua, desculpas para si mesmos. Há dois aspectos que determinam se uma pessoa alcançará ou não, o sucesso. Motivos e resultados. Os motivos não contam, mas os resultados sim.*

Nesta nossa análise, o sucesso é como fazer um bolo. Se você só tiver a receita certa, não vai funcionar. Os ingredientes devem ser da melhor qualidade e nas proporções exatas. Eles não devem permanecer no forno, nem por mais tempo nem por menos tempo. E, uma vez que se tenha a receita certa, como a prática e o aprendizado, decorrente de eventuais tentativas malsucedidas, **todo o resto fica mais fácil.**

Então, caro leitor, faça uma avaliação pessoal, se alguns desses erros estão fazendo parte de sua vida, reflita e mude, enquanto há tempo. O sucesso, então, estará de portas abertas para você. Não estou dizendo que é fácil. Mas é simples.

FAZER O QUE É CERTO

Um engenheiro paranaense, Eno Teodoro Wanke, nascido em Ponta Grossa, em 1921 e falecido em 2001, no Rio de Janeiro, certa vez disse: “Um relógio que atrasa, evidentemente, não adianta, pois, também ele, não adianta. Um relógio que adianta é um atraso – e o que atrasa também. O QUE ADIANTA mesmo é um relógio que não atrasa nem adianta”.

Na verdade, usando esta mensagem como uma metáfora para a nossa vida, percebemos que é de nosso dever e cuidado fazer a coisa certa, nem adiantando, nem atrasando.

Como disse, anteriormente, aqui neste livro, é igual fazer um bolo. Se tirar antes do forno, ficará cru, e se tirar depois, ficará torrado.

Venho falando, há anos, em minhas palestras, que não existe meia verdade, ou seja, no meu vocabulário meia verdade é mentira inteira. Assim como não existe meio compromisso, meia fidelidade, meio amor, meia fé. Ninguém vai chegar para você e dizer que meio te ama, não tem sentido...

Assim, fazer a coisa certa é também ser insatisfeito com aquilo que até está bem, mas pode ser melhor. Por estas e por outras, geralmente, o empresário é o “cara mais insatisfeito do pedaço”. O alerta que faço é que a acomodação, a zona de conforto existe, tanto na riqueza quanto na pobreza.

Desta forma, o insatisfeito sempre quer mais e busca fazer o melhor, busca a inovação e, por conseguinte, constrói o mundo

e o novo mundo. O impaciente chega sempre atrasado e, por não ter paciência, não tem foco, não faz a coisa certa.

Não basta vender. Tem que vender melhor. Tem que vender e receber. E fazer o que é correto, oferece sustentabilidade e isso, como consequência, te ajuda, inclusive, a vender mais.

Esta é a diferença entre o ousado, que vamos chamá-lo aqui de uma pessoa com audácia, em relação ao aventureiro.

O audacioso, como a própria palavra diz, tem audácia, estuda, avalia, analisa e vai. Como tem mentalidade, prepara-se para elaborar estratégias e construir uma perfeita execução.

O aventureiro é a pessoa que tem a chamada iniciativa incompetente, é aquele que busca o objetivo desprovido de preparação e, consequentemente, de competência. Trabalha mais a suposição, do que a realidade. E, sobretudo, é arrogante. Não entende que a coragem requer humildade.

O poeta Carlos Drummond de Andrade (1902-1987) disse: "*Eu tropeço no possível e não desisto de fazer a descoberta do que tem dentro da casca do impossível*". Ou seja, o mundo só avança por causa dos insatisfeitos.

SENTIMENTO É O QUE NOS MOVE

Ao estudar liderança e mercado, percebi que mudanças rápidas do mercado geraram o desaparecimento de verdadeiros gigantes como **Xerox, Compaq, Kodak** e outras que, com certeza, tinham excelentes executivos, mas que não souberam reconhecer em tempo que *o que era relevante para eles, deixou de ser para o mercado.*

Por exemplo: a Kodak chegou a lançar máquinas digitais. Porém, as receitas dos filmes e suas revelações reduziram e a empresa não adequou os custos e o modelo de negócio à nova realidade.

Ao tomar decisões; normalmente, nos contentamos com um *conjunto suficiente* de condições e não um *conjunto eficiente* de condições.

O cérebro humano **é uma máquina de sobrevivência**, que garante que se sinta primeiro e pense depois. Entre fatos, pensamentos e sentimentos, *o sentimento carrega um peso maior.*

O pensamento humano sabe que precisa viver em grupo e a dependência do convívio em sociedade é estabelecida mais por alianças do que por conquistas.

Os líderes devem aceitar que *a razão é limitada* e *os sentimentos estão presentes nas decisões.* Assim, acaba aqui um dilema!

Ou seja, você não pode, simplesmente, pedir ao seu funcionário que "sinta" lá fora e "pense" aqui dentro. Como você acha que ele vai estar aqui dentro, se o filho dele estiver

doente lá fora?

MISSÃO: PENSAR GRANDE

Neste mundo, todos nós temos *uma missão*. Sim, há uma razão para você estar vivendo, nesse exato momento. No livro *Fernão Capelo Gaivota*, do escritor Richard Bach, a certa altura, o personagem pergunta: "*Como vou saber se completei a minha missão?*". A resposta veio assim: "*Se você ainda respira, é porque ela ainda não terminou*".

É *pensar grande*, porque percebo muita gente pensando pequeno demais, e outros ainda se deixam guiar por egos moldados pelo medo. No livro *Um retorno ao amor*, a escritora Marianne Williamson diz: "*Você é filho de Deus. Viver de modo pequeno não serve ao mundo*".

A maioria das pessoas escolhe pensar pequeno, por causa do medo. Elas morrem de medo do fracasso e, ainda, do sucesso. Essas pessoas estão tão presas ao seu próprio mundo, que pensam que tudo gira em volta delas, o tempo todo. O interessante **é** que o medo congela, engessa e a pessoa não sai da casca.

No entanto, **quem quer fazer sucesso,** criar uma mentalidade de riqueza, **não pode limitar a vida no sentido individual,** mas tem que incluir valor na vida dos outros. O carvão sozinho nunca vira brasa. Ninguém vive feliz, sozinho.

Segundo meu amigo, André Maria, de Jaboticabal, no estado de São Paulo, *o mundo precisa muito mais de talentosos do que de caridosos...* É hora de começar a compartilhar os seus talentos, em vez de escondê-los ou fingir que eles não existem. *Pensar e*

agir pequeno só leva a uma vida de sacrifícios e insatisfação.

Deus não fez você para se arrastar ao chão... Deus fez você para voar alto. Você não nasceu para ficar na sombra de uma pedra, você nasceu para brilhar!

As pessoas que brilham na vida, atiram nas estrelas, **já** que podem atingir, pelo menos, a Lua ou pontos bem mais altos...

As pessoas de mentalidade negativa não atiram nem no teto da sua própria casa, e depois ficam se perguntando por que não acertaram em nada... São águias, mas vivem como galinhas. Até pensam nas estrelas, mas não conseguem nem ir **à** cidade vizinha.

É hora de resgatar o seu poder e reconhecer que você cria tudo o que existe e o que não existe, em sua vida.

No meu livro *No Topo do Mundo – Motivados para Vencer*, faço a seguinte afirmação: "*O mundo é uma grande hipótese*". Isto é, você produz a sua riqueza, a sua falta de riqueza e todas as possibilidades que estão no meio do caminho.

MOTIVAÇÃO 100%:
O DNA DO SUCESSO

Mais importante do que o tamanho que veste as suas roupas, é o tamanho do sorriso que veste o seu rosto e a sua alma.

O DNA do sucesso se chama comprometimento. O mundo de hoje é frio, calculista e as relações estão cada vez mais difíceis. Por insegurança, ou mesmo conforto, as pessoas estão cada vez mais se distanciando. Os serviços "*delivery*" estão a todo vapor em farmácias, pizzarias, autopeças e outros...

Hoje, ao invés de lojas e shoppings, vemos uma verdadeira corrida ao ouro pelos correios, pacotes da China e de grandes redes mundiais de varejo e, desta forma, caminhamos para a inteligência artificial, com uma série de serviços humanos sendo substituídos por robôs, com a inteligência artificial embarcada.

As pessoas parecem ter se esquecido da **magia que um sorriso proporciona.** Vendedores estão se esquecendo desta força milagrosa, que só existe em pessoas motivadas. Empresários e profissionais também.

De vez em quando, encontramos (aqui é exemplo, não estou dizendo que é regra, porque existem muitos e muitos bons) *um profissional de serviço de saúde que atende o paciente e sequer o olha nos olhos*. Mas, este também será substituído por um robô, num futuro nem tão distante.

Walt Disney costumava dizer: "*Eu posso ensinar qualquer coisa a*

qualquer um, menos a sorrir".

Faça você mesmo o seu balanço motivacional. Veja como está o DNA de sua motivação, de seu comprometimento, de seu interesse pelas pessoas, de sua equipe de trabalho e de seus representantes... Você é daqueles que fazem ou daqueles que reclamam? O que está atrapalhando é a meta ou a sua resistência em relação a ela?

A fama de "durão" não combina mais com sucesso. Empresários, executivos, gestores, vendedores, educadores e todas as suas equipes sabem muito bem que hoje é preciso encantar pessoas, encantar clientes para manter o foco e fortalecer o negócio.

Numa pesquisa sobre liderança, em que se perguntava qual era o principal atributo que a pessoa gostaria de encontrar num líder, a resposta principal foi: *que o líder fosse um grande ouvinte*.

Penso que, além de ser um bom ouvinte, o líder deve estar sempre **reformulando o seu DNA de compromisso com a equipe, com o negócio e com os clientes** com um **foco 100%** em resultados, através das pessoas. Neste caso, vai saber respeitar as individualidades e trabalhar o potencial de cada um, em prol da equipe, do negócio.

O que define o resultado da partida, isto é, do jogo da vida, em qualquer profissão, é **relacionamento.** É aquilo que todos nós chamamos de *networking*.

No meu livro ***A Essência dos Vencedores*****,** coloco num foco mais

abrangente, quando você consegue conciliar conhecimento, atitude e relacionamentos, então terá uma fórmula vitoriosa, porque **o conhecimento destrói incertezas,** neste caso, insere-se a palavra atitude como a mais importante do dicionário, no mundo dos negócios, isto é, no mundo das relações, onde tudo acontece.

Médicos e Psicólogos, em seus consultórios, **empresários,** em suas empresas, **profissionais** de todas as áreas, quando conseguem entender, numa provocação filosófica que o ser humano não nasce pronto, igual qualquer outro produto.

Ouvi do Professor Cortella que o ser humano não é igual um sapato, um carro, um fogão ou uma geladeira, que nascem novos e vão sendo gastos, ao contrário, nascem incompletos e vão se fazendo, se construindo.

Qual a diferença entre o fracasso e o sucesso, na vida das pessoas? Não há truque, nem varinha de condão ou poção mágica... O que existe é trabalho, forma de pensar e planejar. Quando o trabalho é um prazer na vida, é uma alegria, e quando é somente um dever, a vida se torna uma escravidão. Vivemos num mundo de escolhas.

Uma boa alternativa que traduz um caminho de sucesso é esta: Pessoas 100% motivadas e comprometidas, de sorriso fácil e que se interessam verdadeiramente pela vida das pessoas. Seja o presidente da empresa, seja aquela pessoa humilde, que cuida da portaria.

NEM OITO... NEM OITENTA

Por muito tempo, venho trabalhando com pessoas, empresas, instituições, levando a mensagem de que *você é exatamente do tamanho do seu sonho*. E, quando falamos em tirar o sonho do papel, aparece um outro problema.

Trata-se de um equívoco, restringir se o seu propósito vai render dinheiro, fama, resultados, sucesso; chame do que for.

Há negócios que viram dinheiro, outros que não geram dinheiro, e outros ainda que rendem pouco. *O que você deve saber é se esse negócio te satisfaz, como empreendedor.*

Tem que entrar em ação aquela máxima que diz **"pés no chão e cabeça nas estrelas".** Ora, se você acha que seu sonho idealiza um negócio, por exemplo, é de uma revolução total e vai te levar até a lua, mas não consegue te levar nem para o bairro onde mora, não vai mudar muita coisa em sua vida, certo?

Talvez, este negócio tenha até um potencial para te levar a ganhar alguma grana, mas não tanto quanto você gostaria. Portanto, o importante é deixar claro que, neste ponto, existe o "oito" ou "oitenta", mas também que há coisas a fazer no meio deste caminho. Há um intervalo aí.

O que quero deixar claro é que uma coisa é sonhar, outra é transformar este sonho em realidade. São coisas diferentes. Quem é empreendedor de verdade, tem isso bem claro, sabe que aquele sonho não paga a conta.

Caso você tenha essa clareza, não há nada de errado. A

estrada pode estar sendo pavimentada. O que não pode gerar é uma falsa expectativa sobre algo que você não possui, naquele momento, e que não lhe traz contrapartidas.

VOCÊ ACREDITA EM DESTINO?

Não sou guru, nem profeta. Algumas pessoas me perguntam se nosso destino está traçado ou se podemos construí-lo? Eu sempre respondo: "*As duas coisas*". Mas, penso que é no momento de *sua escolha* que o seu destino será traçado.

Eu acredito que cada pessoa nasce com um destino profético. Quando pessoas estão no caminho certo de sua peregrinação, aqui na Terra, possuem famílias saudáveis, empresas de alto nível, vivem numa sociedade mais justa, próspera e avançada. Assim, temos um destino alinhado e uma humanidade sempre evoluindo.

Quanto mais pessoas atendem a sua vocação e servem naquilo para as quais foram chamadas, mais saudável e rica será a experiência e mais valores produzirão juntas.

Me convenço, então, de que existem coisas neste mundo que só você, mesmo você que está lendo o que escrevo agora, seja capaz de realizar.

Já pensou que, um dia, alguém inventou o avião que te leva, o celular que você usa, o carro que você viaja e tantas outras coisas?

Já pensou como ficamos acomodados com tanto conforto em nossa volta, que alguém suou a camisa para aquilo poder existir? Então, por que você não pode fazer mais do que a lista de atribuições que você mesmo idealiza?

Há uma história individual para cada um de nós, uma missão

a realizar na Terra, uma história pela qual TODOS NÓS seremos beneficiados.

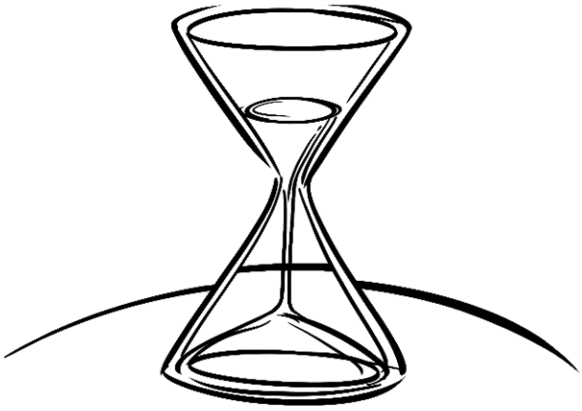
Se cada um de nós nos inserirmos na história, usando nossos melhores TALENTOS, com o vigor que este algo maior nos dá, pergunto, o que poderá impedir você e eu de construirmos um mundo melhor?

Faremos a diferença em nossa geração, em nosso tempo e não só deixaremos o legado para nossos filhos, como também viveremos nós mesmos o galardão, sim, tempos melhores do que os que vivemos até hoje. Eu acredito nisso.

Então, novamente, te faço uma pergunta: O que você está fazendo HOJE para que esse "SONHO" aconteça? Qual é o PROPÓSITO, que resume tudo o que você faz? Como você se vê, daqui há dez anos?

08

AMPULHETA DO TEMPO



VOCÊ NÃO TEM MAIS 100 ANOS PARA QUEBRAR

No s**éculo XX,** a informação era escassa, cara e demorava para mudar. Por isso, quem tinha informação, tinha poder.

Hoje, no entanto, esse processo é tão rápido, a ponto de a informação perder a atualidade, de um dia para o outro. Além disso, por causa das tecnologias digitais, todo o mundo tem acesso a todas as informações, que se tornaram acessíveis, baratas ou gratuitas.

O que dá poder hoje é saber conectar informação para resolver problemas e dificuldades, ou seja, o que dá valor e poder é a **INOVAÇÃO.**

Vivemos na sociedade da informação. E o tempo voa. Quem está na parte de cima é o novo rico; e na parte de baixo, é o novo pobre.

Sabe quem é o novo rico? Aquele cara da esquina, que você não conhece e passava todos os dias por você.

Sabe quem é o novo pobre? É aquela empresa centenária, que quebrou. E você acha que quem está em cima, está na zona de conforto?

Eu te pergunto, você tem aí, no seu bolso, um ***BlackBerry****?* Não tem mais? Não existe mais, não é? E pensar que era topo de mercado, há alguns poucos anos. E que tal um ***StarTac?*** Tem aí? Todo mundo tinha, não é mesmo? Não existe mais. E um ***Nokia****?* Tem aí? Ele estava para celulares como *Gilette* está para lâminas de barbear. Parece que sumiu.

Pois é, **já desceram na ampulheta.** A vida segue na sociedade digital, tecnológica e de informação.

O que acontece é que não temos mais 100 anos para quebrar. Veja o tempo de vida destes produtos. O ciclo é muito pequeno. Hoje, uma decisão errada e você desce na ampulheta.

E quem está em cima dela, tem que se reinventar o tempo todo, para não sucumbir. Fica-se obsoleto, a qualquer momento.

O PROGRESSO É O DESESPERO DOS ACOMODADOS

No século XVIII, Thomas Edison irritou os acendedores de lampião. Em 1900, Ford irritou cocheiros.

Em 1920, Marconi irritou gravadoras. Nos anos 30, a TV irritou o rádio. Hoje, novamente, as gravadoras se ferraram com o *Spotify*.

Hoje, a *UBER* não só irrita taxistas, como quebraram muitos e outros aderiram ao aplicativo. O *WhatsApp* irrita operadoras de telefone, a *Netflix* irrita redes de televisão e cinemas, a TESLA irrita petroleiros e montadoras.

Pois é, meus amigos, o PROGRESSO é a ESPERANÇA dos povos e o DESESPERO dos acomodados. O que é para dar certo, não há vento que sopre para longe, não há força alguma que te impeça de alcançar. Eu, particularmente, creio que Deus está no comando, mas, no livre arbítrio, deixa o ser humano escolher e o dotou de inteligência para evoluir.

VENCENDO OBSTÁCULOS

Eu sei, imagino que você também passa por isto; pensa em desistir de algo que quer, porque o caminho é recheado de obstáculos. Mas, a vida é feita de superações e conquistas.

No meio de cada conquista, vêm as decepções, as brigas, os problemas, as dores e o sofrimento, mas é necessário passar por todos esses obstáculos. Ser forte e enfrentar problemas é o único caminho, porque abandoná-los não vai resolver nada.

Olhe apenas para dentro de você, concentre-se naquilo que DEUS fez em você. E DEUS não é antigo. Ele é sempre. Ou você acha que, desde os tempos de Noé e a famosa arca, Deus já não sabia de toda evolução do mundo? Pois é, o verbo passado, presente e futuro é apenas nosso. Deus sempre foi. E fez você para vencer. Mas, tem que acreditar!

O BRASIL ACORDOU

Passamos e sobrevivemos por um período eleitoral, em que a conversa de bar e de esquina voltou a ser mais apaixonada pela política, porque já estávamos sempre cabisbaixos e tristes com notícias que machucam qualquer ser vivente honesto deste planeta.

Voltamos a dividir o espaço com futebol, corrupção, lava-jato, economia, cenários, tendências, "burradas" de muitos governantes, violência e tantas outras coisas... Como se tudo isso não dependesse de política.

Aí vem o "bacana" e diz que não entra em política, porque lá só tem gente que não presta; que não "se mete" em política, que é tudo corrupção, que é a mesma panela de sempre... E ao pensar assim, continuamos na mesma panela. Parece que a coisa mudou. Só o Senado da República renovou 85% do seu quadro. Que história.

Como é que vamos mudar a situação de um país, de uma comunidade, se os bons não querem participar? Isso era miopia de mercado, de pessoas que tinham credibilidade, um enorme talento, mas que não estavam enxergando além do próprio umbigo.

Afinal, como é que se constrói uma nação, sem passar pelo caminho da política? Se você discutir trabalho, educação, saúde, violência, menores abandonados, violência doméstica, coisas boas e ruins, tudo passa pela política de uma cidade, de um estado, de um país, e se queremos o melhor, precisamos

incentivar os melhores a participar.

Sei que há, principalmente, o descrédito das pessoas. Mas, vamos lá, esse pensamento sugere o que acontece frequentemente em terra verde e amarela.

Segundo o guru do *marketing* mundial, **Alvin Tofler**, o analfabeto do terceiro milênio será aquele que não souber ***aprender, desaprender e reaprender.***

Transformando um pouco deste pensamento para a política, algo tão vital para a existência de uma nação, para a economia de um país, para o bem-estar dos cidadãos, penso que o pior é o **analfabeto político.**

Ele não ouve, não fala, nem participa dos acontecimentos políticos. *Ele não sabe o custo de vida, o preço do feijão, do peixe, da carne, da farinha, do aluguel, do sapato e do remédio, tudo depende de política* e "parece que não sabe", num mundo de "faz-de-conta", que **tudo o que existe na vida depende de decisões políticas ou há interferência dela.**

É, parece que as redes sociais mudaram tudo isso. Eu venho dizendo em minhas palestras, desde 2015, que o próximo presidente seria eleito pelas redes sociais e muitos faziam chacota disso. Eles me diziam: "Ah, então quer dizer que o Enéias seria presidente?", e eu respondia que seria sim, se tivesse as redes sociais ao seu lado, como teve o Bolsonaro. A verdade é que o gigante verde e amarelo acordou.

O Analfabeto político é tão "*burro*" que se orgulha de estufar o peito, dizendo que odeia a política. Não sabe, o **"mal**

esclarecido”, que da sua ignorância política nasce a prostituta, o menor abandonado, o assaltante e o pior de todos, os bandidos; que são os políticos vigaristas, pilantras, os corruptos, colarinhos brancos, os lacaios das empresas, sejam elas nacionais, estatais, muito nacionais ou multinacionais.

Quem critica e não faz nada é tão culpado quanto quem está errando. Tem muita gente que peca por ação, isto é, erra, mas dá a cara para bater... Outros, erram por omissão, esses são os piores. São sempre pedra na vidraça. **O perigo?** É quando estes assumem o poder!

09

O NOVO MARKETING



MARKETING: TUDO MUDOU

Hoje, o que domina o mundo empresarial, através da nova realidade digital, que busca audiência e atenção, é o NOVO *MARKETING* e este é muito mais conteúdo do que propaganda.

Pare para pensar, por que a maioria das pessoas está assistindo *NETFLIX* e muito menos a TV aberta, ou mesmo canais fechados, que já começam a perder terreno?

Hoje, a *NETFLIX* está presente em 200 países, com 100 milhões de usuários e um valor de mercado de 100 bilhões de dólares.

Como imaginar que um aplicativo de transporte particular de passageiros hoje vale bilhões a mais que a Petrobrás? Segundo o *Blog Bit Technology*, a UBER vale 51 bilhões de dólares e a Petrobrás, no mesmo período, 42 bilhões de dólares.

Hoje, o conceito (chamado de *Inbound marketing*) é toda forma de publicidade, que se baseia em conquistar o interesse das pessoas com algo de valor, em vez de apenas interromper constantemente o conteúdo que estão consumindo, sem que tenham solicitado a interrupção.

A ideia do novo *marketing* é que você tenha de correr atrás do cliente, mas que seja encontrado por ele, na hora em que precisar do seu serviço.

Quando temos um problema, hoje, o que fazemos? Procuramos a solução para esse problema na Internet, certo? Então, a grande chave aqui é *ser um solucionador do problema do*

seu público.

Desta forma, você é percebido como especialista de mercado e não como um chato que fica tentando empurrar seu produto. Quando você gera valor para uma pessoa, logo terá algum crédito dela.

Desta forma, o que importa é saber buscar a atração do interesse, ou seja, seu cliente ideal precisa saber que você está falando com ele, e quanto mais assertivo e claro for sua comunicação, melhor isso direciona resultados e gera negócios.

Então, a base de tudo isso: Definir quem é o seu público-alvo. Se você não sabe quem é o seu cliente, ficará atirando para todos os lados, gastando munição e não atingindo ninguém. A palavra certa é **foco**, isso dá o tiro certeiro na conquista do seu cliente e dos seus resultados.

A DIFERENÇA ENTRE UMA IDEIA E UM NEGÓCIO

Sim, existe uma considerável diferença entre **uma ideia e um negócio.** O plano de negócios vai avaliar se um sonho ou propósito se materializa, oferecendo lucro e não prejuízo. Este foco tem que existir o tempo todo. **Cada caso é um caso.**

Existem alguns, em que a pessoa estava com um negócio pequeno, ia bem, ampliou e ganhou uma tremenda dor de cabeça. Existem outros que eram também pequenos, ampliaram e se agigantaram.

O que é preciso fazer? Comece perguntando para sim mesmo:

1. Quem são meus clientes?
2. Onde eles vivem?
3. Por onde eles circulam?
4. O que eles fazem?
5. Como eles se sustentam?
6. O que eles preferem comer?

Ou seja, é necessário entender o **CONSUMIDOR,** buscar **INFORMAÇÃO.** *Antes, você criava um produto e ia para a rua vender.* **Hoje, não mais.**

Agora, é fundamental buscar **o que o seu cliente quer comprar** e, com base nestas informações, elaborar *um produto que ele, de fato, leve para casa.*

Aqui, você começa a sair da **IDEIA,** da mentalidade e estratégia, para a execução, nasce o **NEGÓCIO.**

O PODER DA LÍNGUA HUMANA (COMUNICAÇÃO)

Hitler só conseguiu seguidores por meio de seu discurso, porque soube vender suas loucuras como ideias envolventes...

A LÍNGUA HUMANA tem um poder, que reverbera ao longo de gerações. Por intermédio dela, podemos fazer com que o outro se sinta **O MÁXIMO** ou um **ZÉ-NINGUÉM.**

A LÍNGUA que abençoa é a mesma que amaldiçoa, a que elogia é a mesma que carrega dor e infâmia.

A LÍNGUA que traz é a mesma que leva, a que resume a mensagem é a mesma que a aumenta.

A LÍNGUA É SUA: Cuide dela ou ela poderá devorá-lo, pois, assim como uma pedra atirada, **A PALAVRA PROFERIDA** não tem retorno.

Lembre-se daquele ditado, que diz que três coisas não voltam mais, **a pedra lançada, a flecha atirada e a palavra proferida.** Então, fique atento com aquilo que você fala.

O QUE DIFERENCIA VOCÊ DO "OUTRO"?

Começamos assim: Quem é o outro? Pode ser seu concorrente ou pode ser seu companheiro de trabalho, que vende o que você vende, ou ainda pode ser alguém que trabalha na mesma empresa que a sua, ou ainda na mesma rede de *marketing*.

Primeiro, se algumas pessoas têm sucesso em divulgar seus produtos e você não, então **não é culpa dos produtos**, certo? Em outras palavras, todas têm os mesmos produtos para oferecer. Se você não estiver **"*em chamas*",** perderá para alguém que está. Se você não estiver "motivado", vai perder para alguém que está.

Segundo, se algumas pessoas ganham uma comissão de valor muito maior, se ganham muito dinheiro e você não, **a culpa não é do plano. Não existe um plano para homens e outro para mulheres. O plano não muda**, conforme a faixa etária, o grau de escolaridade ou a cor da pele. O plano é o mesmo para todos. Ou seja, *o mercado é o mesmo*.

Terceiro, o elemento mais importante **é VOCÊ.** Aqui está, você é a única variável. Afinal, todos têm o mesmo produto e o mesmo plano, vivem no mesmo mercado, mas **você será a diferença entre o sucesso e o fracasso.**

Imagine que você participa de alguns negócios como estes, por exemplo: vendedor de carros, corretor de imóveis, distribuidor de alimentos, distribuidor ou vendedor de medicamentos, venda colchões, remédios, distribuidor de produtos agropecuários e tantos outros... **A regra é a mesma**

para todos.

Neste exato momento, você precisa assumir a responsabilidade sobre seu negócio, sobre sua carreira, suas vendas ou distribuição. Decida, hoje, nunca culpar qualquer outra pessoa ou situação por sua falta de resultados.

Uma coisa eu posso te dizer: O seu negócio começa e termina com você. O seu sucesso ou o seu fracasso estarão diretamente ligados **à** sua atitude, sua mentalidade, sua forma de pensar e agir.

OU MUDA OU MORRE

Você já percebeu que muita gente perde o cliente pelo troco? Sim, por detalhes; e até pela falta de um sorriso?

A hora é agora. Qual a sua decisão para enfrentar o mercado? Você vai pisar no freio ou no acelerador? Já percebeu que tudo muda, a todo instante?

Quando buscamos inspiração na Águia, é porque ela encara de frente uma tormenta para sobreviver e a ultrapassa... A bonança vem em seguida. Atravessar um deserto é assim, você pode até gritar, xingar, brigar, reclamar, mas uma coisa você não pode fazer, sob o risco de morrer, ou seja, você não pode ficar parado.

No caso da Águia, se ela quiser fugir da tempestade, do mau tempo, ela será pega de surpresa e, possivelmente, irá morrer.

No deserto, você pode morrer de calor, durante o dia; e de frio, à noite. Então, se você não ficar parado, em algum lugar você vai chegar.

O Frei Leonardo Boff nos dá uma dimensão de quando estamos vivendo um conflito, um momento difícil ou até mesmo a chamada crise. Ele disse: "*A crise representa purificação e oportunidade de crescimento*". Portanto, a decisão de mudar e melhorar é agora, não dá mais para perder tempo.

Ficar discutindo problemas voltou a ser tema das conversas e das manchetes dos jornais. Querem que um governo que nem começou, por exemplo, já resolva o que o outro não fez, em

quase duas décadas. Pois é, enquanto alguns pisam no acelerador da mudança, a maioria pisa no freio de que o bom, hoje, é o que era ruim, ontem.

Como consequência disso, o mercado fica maior para os que acreditaram em resultados, mesmo em tempos difíceis.

A grande pergunta é: **O que fazer?** Como as empresas devem se comportar? Como enfrentar os desafios, sejam eles de crise ou de inovação tecnológica, que torna o atual em obsoleto, em muito pouco tempo?

Existem três tipos de empresas e profissionais. Primeiro, aqueles que **fazem acontecer.** Segundo, aqueles que **ficam observando** o que está acontecendo, e, terceiro, aqueles que ficam se perguntando: **"*O que foi que aconteceu?*".** Estes últimos já morreram e ainda não sabem, fazem parte da família da falência motivacional.

Outro dia, recebi de um grande amigo um depoimento de alguém dizendo que, neste momento, os palestrantes da moda e o pessoal do *marketing* digital é que estão faturando com a realidade social. Essa pessoa se engana; aqui, não vendemos crise, nós compramos.

Nós trabalhamos no desenvolvimento constante de pessoas e na criação de uma vacina que tenha, como finalidade, o antídoto ao pessimismo das pessoas.

A única saída, neste momento, é *aprimorar serviços e conquistar cada cliente*. Vivemos um modelo de vida em que, cada vez mais, os produtos e serviços se parecem em tecnologia,

aparência e preços.

As marcas e produtos são quase iguais. A fidelidade do consumidor é que passa a ser cada vez mais frágil. O que fará ele *optar pelo produto "A", ao invés do produto "B"?* Sem dúvida, o melhor serviço, agregado ao produto, fará toda diferença.

E isso envolve atendimento, distribuição, entrega, assistência, abordagem, pós-venda, rapidez e controle de qualidade. Definitivamente, não basta ter apenas conhecimento. Agora, mais do que em outra época, é preciso ter atitude. Não basta o melhor produto. É preciso ter o melhor serviço.

Infelizmente, em momentos como estes que estamos vivendo, a norma tem sido exatamente oposta. Cortam-se gastos, e é tudo aquilo que poderia satisfazer e encantar o cliente, matando o diferencial do negócio. Investem até em mídia e não treinam suas equipes para serem as melhores.

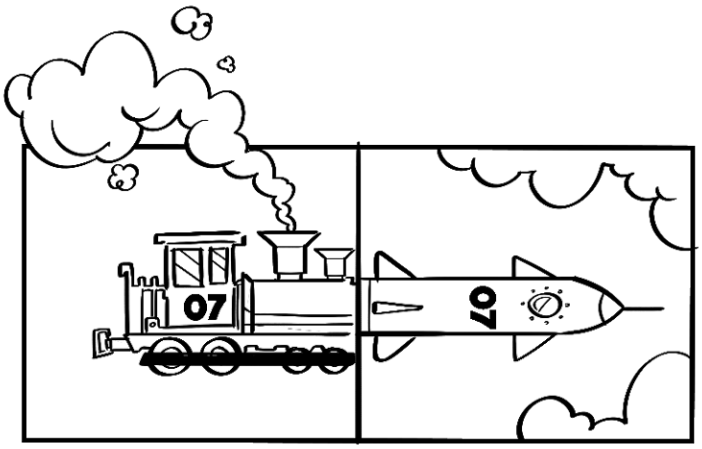
E os clientes, naturalmente, não reclamam, pelo menos a maioria, algo em torno de 96%. Que eu saiba, apenas trocam de marca, de loja, de fornecedor.

Não dá para adiar, a hora é agora. **Ou muda ou morre.** O caminho é cativar os clientes que já temos, e repensar o negócio, repensar se estamos proporcionando verdadeiros momentos mágicos ou trágicos, na vida dos nossos clientes. E se o seu serviço ou produto não tem um aplicativo, você pode estar diante de uma ideia milionária.

Sua escolha determinará a cor do seu balanço: **azul ou vermelho**, isto é, aquela continha chamada lucro ou prejuízo.

10

DO MOTOR A VAPOR À ERA DIGITAL



REVOLUÇÃO INDUSTRIAL: UMA SÍNTESE DO QUE ACONTECEU

A 1ª Revolução Industrial tem seu início na virada do século XVIII para o século XIX, considerada um dos eventos mais importantes na história.

O principal impulsionador foi a invenção do motor a vapor, uma única máquina que era capaz de fazer o trabalho de centenas de cavalos.

Aí, acontece a expansão das fábricas, e as ferrovias tiveram um papel fundamental, transportando grandes cargas em um único dia, e levavam o excedente aos mercados ainda não explorados.

Empresários e empreendedores mudaram sua mentalidade e começaram a projetar novas fábricas, que logo se transformaram em indústrias.

Na segunda metade do século XIX, com a invenção e a popularização da eletricidade, acontece a 2ª Revolução Industrial e, com ela, os Estados Unidos deixam de ser um país eminentemente rural e produzem riquezas como petróleo, aço e viram um gigante financeiro.

Nesse contexto, após a Segunda Guerra Mundial, o americano vai ao Japão, para ajudar a reconstruir o país. Vê-se diante de uma nova cultura. E nessa simbiose, costumo dizer que o americano escreveu o livro e o japonês leu, embasado num novo pensamento organizacional, adaptado à cultura nipônica.

O Japão, então, absorve esse novo conhecimento e se adapta à cultura, proporcionando o nascedouro de um novo gigante mundial, com seu trabalho no foco em gerência de qualidade total e círculos de controle de qualidade dentro das fábricas

O que percebemos é que o que faz terminar uma era da revolução para outra, e que acaba quebrando muitos que chamo de novos pobres, e nascendo outros que chamo de novos ricos, é o que alguns gigantes não perceberam, não tiveram o foco do seu negócio.

Como exemplo, as grandes ferrovias não perceberam que o seu negócio não era trens, locomotivas, ferrovias, mas transporte. Negligenciaram a emergente indústria automobilística em que nasce o novo rico; Henry Ford, com um novo conceito de transporte, mais pessoal e único.

Na década de 1960, tem o nascedouro da 3ª Revolução Industrial, com a invenção da Internet, impulsionada pela invenção de computadores *mainframes* e fortalecida por outros desenvolvimentos, que mudariam, radicalmente, a sociedade dali por diante.

Nesse período, acontece o aumento da capacidade de processamento de informações jamais imaginado, e a um preço acessível, possibilitando às empresas ter um nível de conhecimento muito abrangente, inédito, do comportamento de seus clientes. O cliente foi alçado ao palco, ele que até, então, ocupava uma posição de plateia.

Mais uma vez, algumas empresas não conseguiram se adaptar

aos novos tempos e marcas globais, como Nokia e Motorola, não se deram conta do novo jeito de se conduzir no mercado, seja por estarem inebriadas em seu sucesso ou na arrogância de não fazer a leitura correta do novo contexto de mercado.

Vem agora a 4ª Revolução Industrial; a era digital, o contexto de inteligência artificial, em que as máquinas aprendem. Klaus Schwab lança o livro *4ª revolução industrial*, no qual desenvolve a tese de que estamos vivenciando a mais impactante de todas as revoluções.

Entram temas como robótica, internet das coisas, veículos autodirigidos, impressão em 3D, nanotecnologia, novas matrizes energéticas, computador quântico e outras, para se ter a ideia deste novo momento que vivemos, agora.

Mais uma vez, assistimos a uma ebulição no mercado, com aplicativos do tipo UBER mudando a rotina da sociedade, que só usava táxi. Entram em campo outros concorrentes.

Outros aplicativos entram aos montes, como Airbnb; hoje, o maior hospedeiro do mundo, sem ter uma cama de hotel; *Netflix*, complicando a vida dos donos de salas de cinema ou programações de televisões, sejam canais abertos ou fechados. O novo varejo mundial atende pelos nomes de AliBaba Group e Amazon. E a nova lista é longa e contínua, com tudo mudando a cada momento.

A verdade é que não temos mais 100 anos para quebrar. Hoje, uma decisão errada, uma leitura errada e você está fora do mercado, que muda também, num piscar de olhos.

Prezado leitor, escrevo isso para fazermos juntos, aqui, a reflexão. O melhor lugar do passado é no passado. O futuro é o presente no qual eu quero viver os meus dias.

Mas, faço uma ressalva. Não existe melhor momento para se viver, se comparado ao passado recente. O preço da ignorância, hoje, dá espaço para o bônus da mesma ignorância.

Sim, porque o futuro recente irá testemunhar quem fará a leitura correta do novo mundo, do novo mercado, construindo projetos transformadores.

NÃO ADIANTA FICAR CHORANDO

Não adianta ficar chorando, grudado nesse poste. Ele não vai sair do lugar. Quem tem de sair é você.

De 1,8 milhão de empreendimentos abertos, em 2014, perto de 600 mil, ou 33% do total, fecharam as portas, 2 anos depois.

A questão é: **como,** afinal, **sobreviver** em um ambiente de negócios, que embute **possibilidades tão parrudas de fiasco?** Ou colocado de outra forma, o que fazer, quando tudo parece dar errado?

A maioria das histórias de sucesso tem um fracasso e não poucas vezes, um fracasso enorme, antes. Pessoas que ***viveram uma balada indigesta por anos***, até que enxergaram um fio de uma possível meada.

Na verdade, uma história de sucesso ou de uma recuperação **não altera o rumo de um sem-número de desastres.** Mas, é possível sair do buraco, embora não exista um manual de sobrevivência, para náufragos corporativos ou de carreira solo.

É aí que entra o nosso tema. Não adianta ficar chorando, que o poste não vai sair do lugar. Quem tem de sair é você. É pensando numa forma moderna de **enxergar o fracasso não como erro, mas como aprendizado.** E esta é uma das bases filosóficas do Vale do Silício.

Um homem, recusado como engenheiro na ***Toyota***, resolveu fabricar motocicletas e criou a sua própria fábrica. Seu nome é **Soichiro Honda.** Ele disse, certa vez, que **o sucesso é construído com**

99% de fracasso.

O homem que enfrentou o *Apartheid* na África do Sul, o grande **Nelson Mandela,** disse assim: "*Eu nunca perco. Ou eu ganho ou eu aprendo*"**.**

Que tal relembrar **Thomas Alva Edison,** um dos maiores inventores da humanidade, registrando mais de mil patentes; entre elas, a **lâmpada elétrica,** quando disse: "*Eu não fracassei milhares de vezes. Eu conseguir fazer milhares de tentativas, que não funcionaram*".

E foi justamente aí que seguiu aprendendo, tornando-se famoso por todos estes anos, contribuindo para o desenvolvimento da humanidade.

Cair faz parte da jornada de todo empreendedor. Erguer-se pode ser difícil, mas não impossível. Quando trato do tema **"do lixão para o milhão",** foi no deserto que me apaixonei pela vida. Dizer que está apaixonado, quando tudo está bem, é fácil demais.

Como **palestrante profissional,** com bem **mais de 4 mil palestras realizadas,** posso lhes dizer que não nasci com um microfone na mão. Na vida, aprendemos que tudo é ônus e bônus.

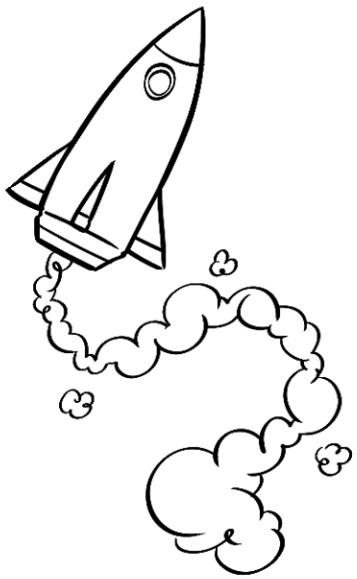
É por isso que ao atravessar uma dificuldade, você pode até chorar e reclamar, **mas não pode ficar parado, chorando no poste.** Nem o poste vai sair do lugar e nem conte com ninguém. **Quem tem de sair é você,** que é o único responsável pelo seu verdadeiro sucesso.

Quero relembrar o grande **Michael Jordan,** o maior jogador de basquete de todos os tempos. Ele disse: "*Errei 9 mil arremessos em minha carreira. Perdi quase 300 partidas. Por 26 vezes, confiaram, a mim, o arremesso da vitória e eu falhei. Falhei e tornei a falhar, em toda a minha vida. E foi por tudo isso que triunfei*"**.**

O fracasso, a derrota, são imprescindíveis à formação de uma **MENTE VENCEDORA.** E isso vale para a vida toda, seja de atletas de qualquer esporte, competidores ou do mundo corporativo ou, mesmo ainda, na vida pessoal. Não adianta ficar chorando...

11

CADA DIA É UMA ESTREIA EM MINHA VIDA



CADA DIA É UMA ESTREIA EM MINHA VIDA

CADA ANO que passa nos mostra que foi recheado com desafios e muitas TURBULÊNCIAS, mas aprendemos com estes momentos desafiadores e nos superamos, mudamos a rota, fortalecemos a MENTALIDADE e enxergamos o outro lado do rio. Assim, seguimos com foco, com força e com fé.

COINCIDÊNCIAS são MILAGRES em que DEUS prefere não aparecer. Portanto, mire nas estrelas e a lua será apenas a primeira etapa.

Permanece vivo o exemplo de JESUS CRISTO. **Nunca ninguém,** tão grande**, se fez tão pequeno,** para nos fazer grandes.

O ser humano tem uma característica de acomodação, tanto no seu deserto como na sua bonança. **As duas coisas tornam-se comuns.**

Se está difícil, é apenas uma dificuldade a mais, e se ganhou mais um milhão, é apenas um milhão a mais. **Mas,** não deve ser assim.

Não é apenas um milhão a mais. Não se acostume com a temperatura da água, porque, se assim for, você não sente as dores da provocação da vida e, por outro lado, não comemora mais. **E cai na mesmice.**

E a mesmice não tira você de suas tempestades e tampouco faz você feliz.

Olhe para o mundo e passe a agir com paixão. Tente olhar o

lado positivo. É fácil? Não estou dizendo que é fácil. Está escrito na Escritura sagrada em João 16:33: "*Neste mundo vocês terão aflições; contudo, tenham ânimo! Eu venci o mundo*".

O sucesso só irá sorrir para você, na forma de paixão. Ele só irá sorrir para você, se você for UM SER HUMANO MELHOR e a grande transformação começa em você. E vale lembrar que PAIXÃO TEM A VER COM ENTREGA, ASSIM COMO A FÉ.

No centro da motivação humana estão o medo, a raiva, a alegria, a tristeza, o carinho, o afeto. Sabe quanto vale ativar tudo isso? Acertou, vale uma fortuna.

Vamos pensar: Se o SUCESSO é a soma diária de pequenas atitudes positivas. O FRACASSO é exatamente isso, também: a soma de todas as atitudes positivas que você deixou de ter e de fazer.

O ser grande é, mesmo sendo pequeno, agir com grandeza e humildade... O dia que você for grande, sentirá isso na pele.

O segredo? Depois de 10 mil horas de treinamento, qualquer um é capaz de fazer sucesso. Você encontrará muitos "**nãos**", mas o que o fará crescer será o "**sim**".

Então, comece a avaliar o que rodeia. Ficar perto de pessoas que só reclamam, esgota as energias. Não deixe ninguém matar a sua meta, seja a burocracia que você enfrenta, a desmotivação dos outros, a inveja ou a ineficiência de alguns, que talvez até estejam próximos a você.

A fé é um ingrediente poderoso. **Você dá o passo e Deus entra com o chão.** No desconforto, as pessoas se revelam. Na

normalidade, elas representam, são como atores. Entenda isso, muitos dirão que você é louco. Poucos irão te encorajar a seguir.

A ideia é esta: Reescreva sua vida. Você é sua obra-prima. Liberte o seu extraordinário e se destaque, de verdade. Afinal, o pódio é para poucos. E se acostume com isso: **nunca é fácil.** É opção.

Cada vez que coloco em minhas palestras, que cultura é aquilo que as pessoas fazem quando ninguém está olhando, percebo uma expressão do tipo: o que será que ele quer dizer com isso? Ora, não precisa trabalhar somente porque um chefe está vendo. Não precisa trair, só porque ninguém está olhando. Seja você em sua essência.

Motivar é extrair o que está lá dentro. E, se está lá dentro, é preciso ir buscar. O início da cura é a consciência da doença. Costumo dizer que Deus cuida de você, muito mais do que você imagina. **E ele faz hora extra, o tempo todo.**

A causa do sucesso ou fracasso, geralmente, são as pessoas. Nada na vida é por acaso, nem a nota azul nem a nota vermelha.

Parece que estou falando por metáforas, mas não é. A vida é exatamente assim, composta de dois lados. É a eterna briga entre o persistente e o desistente, entre o SIM e o NÃO. A maioria das pessoas fica observando o tempo passar. **Ele vai passar...**

Quando penso em política, em reformas que vêm ou não,

para melhorar o país, penso sempre no capitalismo. Ele é excludente. Só tem vez o trabalhador que trabalha e é honesto.

Torcer para que um novo governo dê errado, é desejar que o prédio em que mora desabe, só porque você não gosta do síndico.

Infelizmente, esta é a regra de alguns; inclusive, de alguns setores da mídia, que torcem para o jacaré, isto é, torcem para o "*quanto pior, melhor*". **Tomam veneno e querem que o inimigo morra.**

Volto a falar nestes: O desistente e o persistente. Quem vence o jogo da vida? Vence quem você alimentar mais. Isso mesmo, comportamento e mentalidade são ingredientes que definem a partida.

O Sucesso é transformar a possibilidade numa oportunidade. A mudança assusta? Sim, ela assusta, toda mudança assusta, mas ela pode ser a chave da porta, que você sonha abrir.

PARE DE QUERER AGRADAR A TODOS

Muitos atribuem ao humorista americano Bill Cosby a seguinte frase: "*Eu não sei qual o segredo do sucesso, mas o segredo do fracasso é tentar agradar todo mundo*".

O profissional que não sabe dizer "NÃO", que é rápido em concordar com os outros, mas geralmente é lento ao agir, deixa um rastro de desculpas e promessas não cumpridas.

Para driblar este comportamento irresponsável, vai aqui algumas dicas:

1. Pare de querer agradar a todos (a melhor forma de agradar é CUMPRIR O QUE PROMETEU).

2. Não tema a rejeição (você será muito mais aceito pelos colegas, e mesmo pelo chefe, se for verdadeiro e entregar o que se comprometeu).

3. Seja cuidadoso e moderado (esforçar-se para ajudar os outros é uma grande virtude, mas isso não pode fazer com que você deixe suas próprias obrigações).

O melhor jeito é este: Aprenda a dizer **"NÃO"**, para poder dizer **"SIM"** mais tarde.

POR QUE EU?

Quando passamos por momentos difíceis, flagramo-nos questionando Deus: **“POR QUE EU?”**

Nos esquecemos também, quando tivemos grandes vitórias e conquistas, não questionamos Deus: **“POR QUE EU?”**

Me inspirei na história do falecido tenista **ARTHUR ASHE,** de Wimbledon, e em suas palavras, quando descobriu que estava em fase terminal com AIDS, contraída numa cirurgia cardíaca.

O resumo disso, em nossas vidas, pode ser medido, mais ou menos, assim: Os JULGAMENTOS mantêm você forte. As DORES lhe mantêm humano. A FALHA te mantém humilde. O SUCESSO mantém você brilhante, mas SÓ A FÉ o mantém em pé.

A vida é engraçada. Por vezes, você não está satisfeito com sua vida, enquanto muitas pessoas, neste mundo, sonham em poder ter a sua vida. Se a beleza e a fama atraem relacionamentos ideais, todas as celebridades teriam casamentos mais felizes. E sabemos que, na prática, nem sempre é assim.

O resumo desta ópera da vida é o seguinte – e sempre é bom a gente refletir nisso: **Aquilo que você reclama, é a prece do outro.**

QUAL É O SEU LIMITE?

“Quando chegamos no limite, Deus chega com providência”.

Quando lemos a Escritura Sagrada, aprendemos que o limite de **Moisés** era a travessia do mar, levando o povo cativo, fugindo do Egito... **DEUS abriu o mar.**

Novamente, lemos na mesma Escritura, na história do limite de **Abraão,** que teria que matar seu filho **Isaac,** para provar sua fé e, assim, ele partiu para fazer o que lhe fora determinado... **DEUS lhe proveu um cordeiro.**

No Antigo Testamento das Escrituras, a história de **Ana,** que em sua forma hebraica é “**Hanah**”, aparece sendo uma mulher estéril. **Ana,** que significa “graça” ou “benevolência” ou, ainda, “favor”, tanto no *hebraico* quanto no *grego*, e mesmo sendo uma mulher pouco citada na Bíblia, certamente é uma das mulheres mais importantes das Escrituras... **DEUS lhe deu um filho, o grande profeta Samuel.**

O limite de **CRISTO,** enquanto homem, era a morte... **DEUS o ressuscitou.**

Qual é o seu limite? O tema desta reflexão nos convida para que olhemos o problema não como “fim”, mas como “oportunidade” da manifestação da glória de **DEUS.**

Pense comigo! Mesmo vivendo num mundo recheado de tecnologias, que a cada segundo que passa mais uma nova aparece, quantas vezes nos lamentamos por pequenos

problemas, transformando-os numa montanha de lamentações? Qual é mesmo o seu limite?

Que esse limite seja apenas o instrumento para o milagre da vida, que DEUS nos proporciona, diariamente. Pare para ver dois grandes milagres diários, o nascer e o pôr do sol.

SEM MEDO DE VENCER

**"O conhecimento hoje dobra a cada ano.
Em 2022, irá dobrar a cada 12 horas"**

Chega a ser fascinante o mundo em que estamos vivendo, mas, ao mesmo tempo, assustador. Ao mesmo tempo que nos fascina, tira-nos o sono.

Não quero ser alarmista, até porque acredito no equilíbrio do ser humano. As questões da **inteligência artificial,** hoje, *passam pela ciência da computação, mas passam em conjunto com a filosofia;* afinal, tudo está para o estudo e prática da vida das pessoas.

Geralmente, começa-se com um aplicativo, que tem por missão *resolver um problema*. Quando resolve, vem a explosão, chamada **transformação digital.**

Qual a diferença entre uma pessoa que não sabe ler e uma que sabe, mas não lê? Nos dias de hoje, qual é a diferença entre uma pessoa que tem o celular Iphone, Samsung ou que marca for; o note, o computador, e não sabe usar tudo o que há dentro deles?

Entre todas as criaturas do mundo, o ser humano é o menos equipado. Não pode voar, como os pássaros, correr como o leopardo, nadar como um crocodilo ou subir em árvores, como um macaco. Tampouco tem olhos de águia, nem mandíbulas e dentes de uma onça pintada.

Do ponto de vista físico, o ser humano é fraco e indefeso, que

até um inseto pode matá-lo. Porém, *a natureza é sensata e generosa, dando ao homem a inteligência.*

Infelizmente, poucas são as pessoas que fazem uso dessa dádiva divina – **a capacidade de pensar.** Não entenderam que pensar não custa nada.

O ser humano podia criar o seu próprio ambiente, enquanto os animais podem apenas se adaptar.

Hoje, o ser humano também terá que se adaptar com tantas e novas tecnologias, que aparecem a cada segundo. E o novo ambiente está formando o novo tecno humano, via de regra; agora, tudo vai passar pela IA – Inteligência Artificial.

Há dois tipos de pessoas que fracassaram:

1) *aqueles que fizeram e não pensaram;*

2) *aqueles que pensaram e não fizeram.*

Viver sem pensar é como atirar sem fazer mira. A vida é como um restaurante self-service. Você pode pegar tudo o que quiser, desde que pague o preço. É ônus e bônus.

E, se você esperar que alguém venha lhe atender, esperará a vida toda. O conceito é: *Você faz as suas escolhas e paga para ter o melhor.*

Vencer na vida não é o que nos acontece, mas sim o que fazemos com o que acontece conosco. Se você acha que vai perder... Você está perdido. Se você acha que vai ganhar... A vitória é possível. O segredo? A resposta está na motivação e tem nome: Estado de espírito!

A maioria das pessoas vai para o túmulo, sem revelar, ao mundo, a música que havia dentro de si. Se pouco conhecimento é perigoso, o que dizer de muita ignorância.

SER FELIZ COM AQUILO QUE FAZ

"Ninguém, em sã consciência, diria que as equipes de trabalho devam se sentir tristes e oprimidos na empresa, mas parece que algumas ou, pelos menos, alguns gestores são movidos pela intenção de comandar um grupo de pessoas infelizes – e de se sentirem bem-sucedidos em fazer apenas isso. Gente assim já morreu sem perceber".

Para uma empresa ter excelência em serviços, seus gestores precisam proporcionar funcionários felizes em trabalhar.

O princípio básico da liderança é quando o gestor consegue que o funcionário faça o que ele precisa, mas não porque foi "mandado", e sim porque quer fazer, para tornar a empresa melhor.

O sucesso de verdade vem com a criação de um padrão de trabalho, tornando-se um hábito, e não algo que deve ser conferido, diariamente.

Grave bem isso: **Cultura** é aquilo que as pessoas fazem, quando ninguém está olhando. O princípio disso é que não precisa trabalhar, só porque o chefe está ou não olhando. Não precisa trair, somente porque ninguém está vendo.

Quando este objetivo for alcançado, a empresa vai andar sozinha, sem que o gestor precise estar preocupado com tudo e todos, dentro de seu local de trabalho.

Este é o princípio de ação de uma verdadeira liderança, que provoca na equipe a iniciativa e, por consequência, melhores resultados. Afinal, não vivemos de promessas ou desculpas e

nem de palavras, mas de resultados.

Você precisa pensar sobre **"o que"** sua equipe necessita, para se manter comprometida, e analisar **"o que a motiva"**, para seguir em frente com seus projetos.

Comemore suas conquistas e de sua equipe, pois cada avanço representa um passo no caminho, em direção ao topo do seu negócio.

SONHAR E FAZER

Se você acredita que pode transformar **a energia do sonho** em algo material, concreto e real, você deve começar agora. A atitude não pode estar distante do ato de sonhar. O tempo existe nas coisas do Universo, mas existe, principalmente, na mente do ser humano.

É na mente do ser humano que se mantêm vivos o passado, o presente e o futuro.

O tempo do sonho não pode ser distante do **tempo da ação.** Quanto mais você demora a agir, mais o sonho se torna um devaneio, algo distante e complexo de realizar. Neste caso, está mais próximo de um delírio, do que um objetivo.

Na verdade, **o único tempo que existe é o tempo presente.** O futuro é uma expectativa e o passado uma percepção.

Torna-se um erro colocar o estado desejado, distante do estado atual. Se aquilo que você considerar um sonho se transformar em uma ação; hoje, você terá a certeza de que **seu sonho se transformou num objetivo** e todo objetivo pode ser realizado.

Pergunte a si mesmo: Eu me comprometo com a realização dos meus sonhos?

PARANOIA PROFISSIONAL CRIAR E DESTRUIR

Quem sabe, um dia, a **VALE** vá fazer mineração em **asteroides gigantes** e não em nossa **Minas Gerais.** Mas, até lá, o risco destes asteroides colidirem com a Terra é real.

O dedinho do ser humano segue criando e destruindo. Em apenas uma década, o número de animais com risco de extinção aumentou 87%.

A lista de assombros continua com tempestades e incêndios provocados pelo efeito estufa, que provoca o aquecimento solar (olha o dedinho do homem aí, novamente) ou por superbactérias desenvolvidas em laboratório, como arma de destruição em massa, e ainda drones criados para o uso em guerra.

Por enquanto, mais perto da gente, alguém pode ser atropelado por uma bike ou uma patinete elétrica.

E o que dizer da Inteligência Artificial (IA) prometendo varrer empregos, o que pode ser tão ou mais perigoso do que armas nucleares.

Stephen Hawking alertou que pode ser o fim da humanidade. Ao menos, para os empregos, qualquer instituto de pesquisa concorda.

Assim como **DEUS** criou o homem à imagem e semelhança (Gênesis), alguns estudos de hoje mostram que a Inteligência Artificial (IA) nada mais é do que uma inspiração de pessoas, criada por pessoas e que impacta a vida de pessoas.

Ou seja, todo aplicativo quando nasce tem por finalidade resolver um problema (**UBER,** por exemplo, resolvendo e facilitando a vida das pessoas em transporte nas cidades), ao que posteriormente damos o nome de transformador digital, que impacta a vida das pessoas.

Isso é expectativa ou é realidade? Até a Inteligência Artificial (I.A) da IBM, conhecida como **"Watson",** está apanhando para provar o seu valor para os negócios, notadamente na indústria da saúde. Mas, há de se ressalvar que, hoje, o mercado de IA já movimenta 24 bilhões de dólares.

As promessas de transformar nossas vidas, em um nível mais profundo, continuam sendo o grande desafio, desde a invenção da eletricidade. Aguardemos os próximos passos, com as palavras de **Pablo Picasso,** quando ele disse: "*Para construir é preciso destruir*".

SONHOS MOVEM O MUNDO

As pessoas que mais admiramos são aquelas que realizam os seus sonhos, afinal, basta dar uma olhada em volta e você irá perceber que tudo o que existe é o fruto do sonho de alguém.

Eu te pergunto: Você tem realizado os seus sonhos? A nossa alma cobra muito caro, quando temos talento e competência para realizar todos os nossos sonhos *e não os realizamos*, isso gera frustração.

Falar em sonhos, nos dias de hoje, é fundamental para a saúde emocional e motivacional, porque tem muita gente no Brasil que parou de sonhar, de acreditar na sua própria competência.

Quando alguém abandona o seu sonho, *notadamente, um jovem, abandona o seu futuro.* Quando alguém muito rico abandona o sonho de ter uma família querida e amorosa, ele abandona a própria felicidade. Quando um profissional abandona sua possibilidade de ter uma carreira brilhante, está abandonando toda sua autoconfiança.

Uma grande parte da infelicidade humana está no abandono dos sonhos. Quando você vê uma pessoa desmotivada, depressiva, desanimada e até desorientada, ela está pagando o preço de não realizar o que sempre sonhou.

Está aí o grande desafio. **Os sonhos movem o mundo.** O mundo é dos insatisfeitos, que não se acomodam. Precisamos voltar a sonhar e acreditar, fazer as pessoas de nossas empresas

e nossas famílias acreditarem mais em si mesmas e dar foco aos seus novos sonhos.

Você pode sair do mundo das ideias, do mundo da insegurança e, fazendo isso, vai descobrindo que as desculpas e as explicações dos derrotados não invadirão mais sua mente, nem seu coração.

Diga-me com quem andas e te direi quem és. Lembra-me a matemática em suas quatro operações. Sim, você sabe: Somar, multiplicar, diminuir e dividir. Quem sonha está no time das duas primeiras operações, somam com pessoas positivas e multiplicam-se em atitudes.

E os outros? Os destruidores de sonhos... Estes só diminuem e dividem, seja no trabalho, na família e nos relacionamentos.

Se você não agir, agora, e ficar olhando apenas para o passado, terá mais um motivo para se culpar, amanhã.

Lembre-se disso: *As causas dos seus problemas, geralmente, estão no passado, mas a saída para eles, sem dúvida, está no presente, que determina o seu futuro.* **Este futuro** tem a iniciativa do hoje, do agora. Levante a cabeça e vá em frente. *Sonhos movem o mundo. Sonhos movem você.*

MENTALIDADE EMOCIONAL

Triunfar na vida vai muito além de suas competências técnicas como profissional, porque isso depende do conhecimento sobre si mesmo e sobre as outras pessoas com quem você se relaciona.

Numa escala maior, é a capacidade de interagir com chefes, colegas, clientes e subordinados que ditará o seu nível de sucesso e felicidade; irá provocar um menor nível de estresse e proporcionar melhores e maiores resultados.

Isso é algo comprovado. Segundo um estudo da Universidade Stanford, em conjunto com a Universidade Harvard, apenas **15% das razões,** pelas quais as pessoas não conseguem uma promoção, mantêm-se no padrão ou conquistam um emprego, são por suas competências técnicas.

Os outros 85% restantes **conseguem tudo isso,** ligados à capacidade em se relacionar com os outros, além do grau de conhecimento sobre o comportamento humano. Sim, essa é a maior parcela do sucesso e o maior desafio.

E convenhamos, é muito mais fácil adquirir conhecimento técnico do que dominar habilidades com pessoas.

Creio que aí entra a mentalidade. O que diferencia um ser do outro? Todos somos iguais, formados por "células". Muitos ficam se debatendo, fazendo comparações vãs, como: "Ah, se eu tivesse o tamanho do cérebro dele", ou "ele só faz sucesso, porque tem um coração muito maior que o meu".

O que diferencia é o pensamento. Pensar sai barato, ou melhor, é de graça. Assim, conhecimento técnico e habilidades pessoais também são buscadas, procuradas, trabalhadas em palestras e treinamentos, lidas em livros, assistidas em filmes. Mas, tem que buscar. Quem fica parado, não sai do lugar. Vira poste.

Não estou garantindo que tudo vai dar certo, mas estou garantindo que se não fizer, nunca dará certo.

Para fazer um *upgrade* em sua mente, avalie tudo aquilo que anda pensando ultimamente. **Como está a rodagem de sua máquina pensante?** Importante continuar sonhando, mas mais importante ainda é **escrever o seu sonho e partir para ação.**

Sonho não realizado fica martelando no cérebro, requer ação e atitude, para sair dele e construir uma nova realidade.

Entenda também que sucesso para uns é ganhar dinheiro e fama, para outros é conseguir se levantar da cama e caminhar até o jardim. Qual é o seu caso?

TRANSFORMANDO CARVÃO EM BRASA

A empresa de **campeões** é aquela que atinge ótimos resultados, com uma equipe motivada e um programa de evolução permanente. **Sem bons resultados, é igual à brincadeira de filho mimado, não tem futuro.**

Se a empresa não tem a equipe motivada, sua tensão será constante, não evolui e dá sinais de bolor. Uma das maiores motivações do pessoal é trabalhar onde podem aprender, reciclar-se...

Motivar pessoas, mesmo em tempos de tecnologia total, é criar defensores de sua marca e do seu negócio.

Cada vez mais, as empresas são as universidades do mundo, ocupando um importantíssimo espaço no campo das pesquisas e na criação de um mundo melhor. No mundo recente, éramos dos negócios Web 2.0. Hoje, somos do mundo dos negócios Web 4.0.

As empresas hoje constroem suas próprias universidades, chamadas de universidades corporativas; isto é, seu centro de treinamento e aprendizado. Na Inglaterra, o Ministério da Educação e do Trabalho são a mesma coisa, e não é coerente? Ou a gente estuda só de bonito? A gente estuda para, um dia, trabalhar, ter uma profissão, um negócio.

A empresa que fascina é aquela que ensina, é o lar onde as pessoas podem concretizar os seus sonhos, é um centro de formação e aprendizagem constante, em que as pessoas têm a

chance de se aperfeiçoar e ampliar sua visão, trabalhar com o novo e descobrir o desconhecido.

Uma das maiores motivações de um ser humano é ter oportunidade de atuação ao lado do líder, desenvolvendo novas habilidades, novas ideias. O empresário de sucesso é aquele que cria condições para as pessoas aprenderem com ele, e se nutre de desafios que os outros lhe trazem, a cada momento, porque sabe que **o aprendizado é um caminho de mão dupla**. Sua empresa, neste caso, tem a capacidade de atrair, desenvolver e manter pessoas de talento.

Eu tenho trabalhado, por muitos anos, com vários empresários de sucesso deste país e acompanhado de perto a essência que os move e continua movendo. E o desejo de continuar aprendendo é o combustível desta gente que incansavelmente produz. Estes eternos insatisfeitos é que simplesmente movem a humanidade.

Um restaurante leva dez anos para formar um *maitre*, mas, se não souber *criar condições para que o profissional continue crescendo, não só o perderá, como também irá ganhar um concorrente de peso*, que sabe todos os segredos da sua empresa e pode ter que enfrentá-lo, de igual para igual.

Isso me lembra um executivo da **Kibon**, anos atrás, naquela febre de **PDV** (programa de demissão voluntária), que eu chamava de **PDVAI** (programa de demissão vai embora), após 22 anos de serviço, teve que optar pelo programa.

Quando saiu, montou um pequeno negócio, uma

microempresa chamada Gelatto que, mais tarde, fez associações com a Unilever e, posteriormente, com a Nestlé, transformando-se na poderosa marca Yopa e, mais tarde, associando-se à Nestlé e que ocupa tantos ou mais espaços que a Kibon, hoje.

A empresa vencedora, que já entrou com sucesso, neste novo milênio, está atenta a todos os sinais, positivos e negativos, porque existem pessoas também dentro das organizações, que você *tem que demitir e enviar uma carta de apresentação ao seu maior concorrente*.

Nos dias atuais, torna-se cada vez mais necessária uma atuação descentralizada, *fora da sala fechada*. O negócio é trabalhar onde acontece o burburinho, com os sentidos aguçados, vendo como a coisa está acontecendo na prática, seja no atendimento ao seu cliente físico, seja em toda atuação digital, que sua empresa estará se comprometendo, o novo mundo web 4.0 sob o risco de ficar fora do mercado.

Estar com pessoas comprometidas é o **melhor fertilizante** para nossa capacidade pessoal. Uma empresa fascinante é como uma grande família, cheia de irmãos, na qual os companheiros estão sintonizados no mesmo canal, estimulando o crescimento de todos, em equipe, **transformando pequenos pedaços de carvão num punhado de brasas,** isto é, brasas vivas.

Neste ambiente, os novatos podem usar como referencial aqueles que estão mais avançados em sua caminhada e os mais experientes, estimulados pela curiosidade dos novatos e, com isso, cria-se um oásis no deserto, espalhando sabedoria pelo

mundo. Bem-vindo ao novo mundo. Bem-vindo ao novo *marketing*.

12

O FUTURO DO TRABALHO



O FUTURO DO TRABALHO

"O futuro do emprego está na prestação de serviços... Um motivo mais que suficiente, para enxergar a necessidade de se investir em empreendedorismo".

Há mais de vinte anos, venho debatendo esse assunto em minhas palestras e este tema do futuro do trabalho vai ficando obsoleto, a cada minuto que passa, porque tudo muda mesmo.

Você já parou para pensar sobre aquele jornal, que era a principal mídia de sua cidade? E hoje, qual é o canal que leva a informação que a maioria assiste? Será ainda aquela TV famosa ou essa mídia também migrou? Seu filho assiste TV? Você assiste TV? Ou assiste *Netflix*? Você ainda lê a revista semanal de informação ou consulta na Internet e interage nas redes sociais? E imaginar que também isso vai ficando ultrapassado...

Se você fizer uma pesquisa com os jovens, sobre quem são as 10 maiores celebridades, tenha a certeza de que, no mínimo, a metade será composta por *youtubers*, que podem ser ilustres desconhecidos para nós, mas tem milhões de acessos em suas mensagens.

Quem você acha que permanece mais tempo plugado nas redes? Classe rica, classe média ou classe D. Sim, você acertou, a classe D passa mais de 4 horas olhando para o celular.

Você lembra qual era a maior empresa de sua cidade, sua região? Continua sendo? Faço estas indagações, porque muita coisa mudou e, de agora em diante, irá mudar a cada segundo,

conforme o mundo avança. Isso mesmo, segundos, porque minutos já são muitos.

A conclusão, que há mais de vinte anos eu já debatia, continua atual, ou seja, **o dinheiro não acaba, apenas muda de mão.** Todos querem que caiam em suas mãos, mas para que isso aconteça é preciso estar antenado com o novo mundo.

A nova onda se chama "Quarta revolução industrial", conforme o alemão Klaus Schwab debate em seu livro, o que está acontecendo com a inteligência artificial na automação industrial; a cibernética, a transformação da mão-de-obra humana para totalmente robotizada e isso é uma realidade. Isso nasceu em 2013, dentro do governo alemão e está em curso, a passos de gigante.

Algumas fontes já dão 2025 como um ano de virada. **Já, em 2025, dizem que 10% da frota americana de veículos e automotores serão compostas "sem motoristas".** Aí vêm casas inteligentes, aplicativos inteligentes, que substituem o ser humano em várias áreas. Hoje, para falar a verdade, tudo é aplicativo.

A pergunta que sempre faço para as pessoas: O que você está fazendo, tem um aplicativo? Se não tiver, você pode estar diante de uma ideia milionária.

Quais as profissões que deixarão de existir? Neste posicionamento, da quarta onda, muitas profissões já não irão existir como caixa de bancos, *telemarketing*, árbitros, caixas de supermercados. A própria existência de "Bancos" está sendo

colocada em xeque.

A BMW já anunciou que em 2025 já não irá mais produzir carros com combustíveis fósseis... A Toyota está indo pelo mesmo caminho.

Meu objetivo aqui é repensar e fazer pensar. **Você está preparado para as mudanças, que estão acontecendo?** Você já percebeu que algumas profissões de hoje, sem muito valor financeiro, serão as profissões do futuro. Alguns exemplos fora do mundo tecnológico: Com o envelhecimento da população e o aumento da expectativa de vida, vêm aí profissões que serão valorizadas, como cuidadores de idosos, enfermeiros e outras profissões, que lidam com o ser humano...

O Brasil é o 7º colocado mundial, entre 51 países, no *ranking* de desemprego, segundo dados da consultoria Austin Rating. E o IBGE aponta que o nosso índice superou 12% da população economicamente ativa.

Na realidade, este número é muito maior, pois são considerados apenas aqueles que estão em busca de trabalho, ou seja, quem está, há meses, sem uma oportunidade e já desistiu de buscar uma recolocação não entra nestas estatísticas.

Em São Paulo, a Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED), realizada pela Fundação SEADE apontou um índice de 17,5%, em setembro de 2018. Para que tenhamos uma ideia do impacto disso, vale lembrar o que aconteceu nos **Estados Unidos,** durante a **"Grande Depressão",** ocorrida em 1929.

Naquela ocasião, a taxa de desemprego, no Brasil, atingiu 16%, em 1931, chegando ao pico de 25%, em 1933. Isso demonstra a proporção de uma crise econômica e política que atingiu nosso país, nestes anos.

O fato é que o emprego, em seu formato tradicional, mudou e está deixando de existir. As grandes empresas geram cada vez menos oportunidades de trabalho e, hoje, as micro e pequenas empresas são as responsáveis por impulsionar cerca de 60% das ocupações. Muitas delas eram garagens da esquina, empresas e *startups* de jovens; os novos ricos de hoje, que você não conhecia nem tomando um café na padaria.

Isso é uma consequência direta desta chamada, a **"Quarta Revolução Industrial",** que se caracteriza pela predominância da tecnologia da informação.

O processo de automatização da produção industrial levará a uma independência da atuação humana, em larga escala. Assim**, o futuro do emprego** está na prestação de serviços, motivo pelo qual o empreendedorismo precisa ser estimulado.

Alguns conselhos: Evite os empréstimos; em especial, junto a bancos, *porque é impossível vencer os juros compostos*. Separe as finanças pessoais da corporativa, pois ainda é comum uma empresa não ter sucesso, simplesmente porque *os sócios fazem retiradas num nível incompatível com o lucro do negócio*.

E, finalmente, ter verdadeira paixão pelo negócio que escolher, fará toda a diferença. Não há equívoco maior do que optar por algo pelo qual não se tenha conhecimento,

competência, dedicação, determinação e entusiasmo.

É agora ou nunca. *A única certeza que sempre tivemos, desde que* o mundo é mundo, chama-se **"mudança".** Quem fica parado, corre o risco de ser atropelado pela concorrência e, neste caso, você não sabe nem de onde ela vem. Não correr riscos pode ser a atitude mais arriscada.

O FUTURO É UMA FOLHA EM BRANCO

O futuro é uma folha em branco. Você pode ser o roteirista de sua própria vida ou viver, enquanto tiver vida neste planeta, com medo de fantasmas e dragões que cospem fogo.

Você sempre viverá, por aqui, *um mundo de escolhas*. Sempre terá dois pensamentos. Um te aproxima da felicidade e outro te afasta. Qual será a sua escolha?

Quem quer construir, nunca terá início, meio e fim. Será início, meio e início. Isso mesmo, um eterno (enquanto durar) meio para ir a um novo início, recomeço.

Sempre é tempo para escrever um novo roteiro. Existem tantas mudanças a caminho que, em menos de dez anos, é bom se preparar, porque profissões deixarão de existir, celulares serão implantados no corpo, carros sem motorista te levarão aos destinos, e tantas outras que virarão a vida de cabeça para baixo...

Porém, uma coisa nunca irá mudar, você nunca terá moleza. Se outros conseguem melhorar, você também pode. E você pode ser autossustentável. Ou você se transforma em governador de sua própria vida ou será um eterno refém do governo dos outros.

O FUTURO ESTÁ NOS PEQUENOS GESTOS

A tecnologia é a nova palavra de ordem. A *Inteligência artificial* é ótima, *machine learning* (máquinas que aprendem) também, mas nem sempre essa tecnologia de ponta está à disposição dos pequenos negócios, por exemplo.

Isso não é, entretanto, desculpa para o EMPREENDEDOR não ter a INOVAÇÃO TECNOLÓGICA presente em seu negócio, seja ele um restaurante, um serviço de *delivery* ou outro tipo de negócio.

Os novos consumidores preferem lugares que aliam tecnologia e bom atendimento.

No mínimo, ajuda muito oferecer uma reserva *online*, meios de pagamento eletrônicos que usam *smartphone*, ou um *wi*-fi que já disponibiliza um cupom de desconto, para a próxima visita.

O objetivo, no futuro dos negócios, é atender cada cliente de forma única. Hoje, os negócios estão um pouco perdidos, sem rumo, em se tratando de propostas de valor.

Cada empresário ou profissional tem que fazer sua própria ruptura, para colocar o seu cliente no palco, isto é, no centro da existência do seu negócio.

FATOR HUMANO: Atenção, não importa quanta tecnologia estiver presente; ainda são as pessoas que convencem outras pessoas a comprar. E se isso vem sendo importante para grandes redes, por que não, também, para os pequenos

negócios?

HOJE, é preciso um esforço muito maior do que em outros tempos, em GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.

Quando uma empresa contrata jovens que estão na faculdade, não é somente para serem atendentes de uma loja, por exemplo, até se cansarem e pedirem demissão. É para aproveitar a APTIDÃO de cada um.

Por isto, é importante a DIVERSIDADE na equipe de atendimento. Qualquer pessoa que entre no seu negócio precisa se sentir reconhecida e bem-vinda.

Portanto, no que se refere ao atendimento aos clientes, precisamos de pessoas de todos os perfis. O ponto-de-venda gera identificação com cada um.

QUAL SERÁ O FUTURO DO TRABALHO E DOS NEGÓCIOS?

Vai acontecer o que sempre aconteceu: as profissões vão mudar, porém, em um ritmo bem maior.

Não é questionar se a inteligência artificial vai ocupar o espaço de médicos ou advogados. Se você olhar no retrovisor do mundo dos negócios ou carreiras, verá que, há muito pouco tempo, o **Google** ocupou o espaço de muita gente, porque as pessoas se dedicavam em procurar informações.

Se antes você investia na mídia televisiva, no jornal de abrangência, seja regional ou nacional, nas revistas; hoje, você investe no Google e nas redes sociais.

Isso significa que um pedaço deste mercado desapareceu e aí se torna vital buscar outras demandas.

O futuro das profissões está mais relacionado ao processamento de perguntas, do tipo: como o consumidor será impactado pela nova realidade? O futuro está em usar a tecnologia e a inteligência artificial, para trazer dados e isso tem um caráter consultivo, pois soma as habilidades de tecnologia, com a capacidade humana.

Se antes o diploma era uma garantia de emprego ou oportunidade de trabalho, hoje é só mais um complemento que o profissional traz para a negociação no mercado.

Vamos, novamente, ao caso da ***NETFLIX.*** As locadoras eram muito parecidas, há mais de 20 anos, e todo modelo de

negócio de hoje, que é parecido com o que era há 10 ou 15 anos, está correndo um grande risco de sair do mercado, isto é, desaparecer em razão de um novo modelo de negócio, que muda a regra do jogo.

Isso causa um efeito espantoso, parece que um mercado desapareceu e outro surgiu. Mas, não é bem isso. Veja o exemplo das locadoras, novamente. O mercado é o mesmo, isto é, mercado de entretenimento. O que mudou foi a forma de fazer a entrega, que mudou da noite para o dia.

Percebe-se que a busca é por escala e recorrência. Os elos, na busca por essa escala, é oferecer as coisas como serviço, e não como produto. Olha a Netflix que cobra uma mensalidade todo mês, isto é recorrência sem esforço de vendas e, ao mesmo tempo, a empresa tem o uso da tecnologia para garantir esta escala.

Vejo muita gente falar que o futuro dos negócios está na tecnologia, mas percebo que aquilo que define o jogo é a experiência de consumo. O consumidor de hoje não escolhe a alternativa mais tecnológica, mas aquela mais conveniente.

Voltando ainda ao exemplo da Netflix, ela foi adotada não porque oferece uma imagem melhor, mas pela conveniência de não ter de sair de casa e fazer a seleção de filmes, em uma locadora. É possível fazer isso, sentado no sofá e navegando na Internet. Aí sim, o negócio fica imbatível.

O equívoco de muitas empresas é que estão querendo digitalizar os relacionamentos, esse é um grande erro.

As pessoas querem usar a tecnologia, mas a seu favor, para ter tempo para passear, conversar e experimentar o mundo. **As empresas estão errando a dose, justamente ao tentar afastar ou perder contato com os clientes.**

As empresas vitoriosas estão percebendo que o caminho é exatamente o contrário, é digitalizar o que for possível para trazer conveniência e humanizar o relacionamento.

NÃO DEIXE NINGUÉM AMARRAR O SEU FUTURO

Muitos irão tentar com frases do tipo: “Não vai funcionar”; “Outros já tentaram”; «É muito arriscado» ; «Você está louco»... e tantas outras que você conhece...

Bill Gates disse, certa vez, que tinha sido muito atacado e que, numa ocasião, um crítico afirmou que não via futuro para os seus sistemas operacionais. Imagine só se **Bill Gates** tivesse dado ouvidos ao crítico. Será que, hoje, conheceríamos a palavra ***Microsoft?*** NÃO DEIXE NINGUÉM AMARRAR O SEU FUTURO.

O sucesso não é um terminal, é só uma estação a mais. O futuro é incerto? Ele não é mais incerto que o presente. O caminho mais certo de vencer é tentar, novamente. O BEM SEMPRE VENCE O MAL.

Ninguém sai de casa, dizendo: “hoje eu vou errar”. Não! Todos saem de casa na intenção de acertar! **Podemos fazer dez coisas, mas se erramos três, todos só falam dos três defeitos.**

As pessoas fecham muitas portas para outras sem, ao menos, conhecê-las. Mas, quando se fecha uma porta, Deus abre uma janela bem grande. O bem sempre vence o mal. **O mal vence por alguns minutos, vence por algum tempo.** Mas, o bem sempre vence o mal. Esta é a briga constante, mesmo em sua mente, sobre **o persistente e o desistente.**

Pense comigo, não teríamos motivo na vida, mesmo que tudo acabasse em pó, se o mal vencesse o bem. Não é mesmo?

NÃO É DESCARTAR A TECNOLOGIA, É USÁ-LA COM INTELIGÊNCIA

Se você acredita que pode transformar a energia do sonho em algo concreto e real; então, deve começar agora.

A ação não pode estar distante do sonho. O tempo existe no Universo, mas, principalmente, na mente do ser humano. É ali que se mantém vivos, *tanto o passado como o presente e o futuro.*

Dizem que, na vida, quem perde o telhado, ganha as estrelas. É assim mesmo. Às vezes, você perde o que não queria, mas conquista o que nunca imaginou.

Nem tudo depende de um tempo, mas sim de uma atitude. O tempo é como um rio, você jamais tocará na mesma água, duas vezes. Aproveite cada minuto de sua vida, não procure pessoas perfeitas, mas aquelas que saibam o seu verdadeiro valor.

ENGAJAMENTO E NOVA MENTALIDADE

No mundo corporativo, o engajamento não é só um aspecto importante, é um aspecto fundamental. Sem engajamento, seu faturamento vai para o buraco.

Na vida empresarial, é preciso ficar permanentemente atento. Você deve se esforçar para motivar e engajar dois grupos: *Os seus clientes e os seus funcionários.*

Quando a ligação entre os dois à sua marca é forte, você fará sua plataforma de vendas decolar. E isso levará seus resultados, ao topo.

O psicólogo e jornalista americano Daniel Goleman diz que o mundo é dividido em **11%** engajados de corpo, alma e espírito, naquilo que fazem. Em **19%** de engajados aderentes, isto é, seguidores, e **50%** que são turistas, passando tempo no planeta e, para concluir, **20%** são terroristas, que detonam a terra e as pessoas. Só sabem criticar e nada sabem fazer. Te lembra alguma coisa, isso?

Portanto, numa empresa, nos negócios, segundo minha maneira de pensar funciona mais ou menos assim: **11%** são funcionários ou clientes brilhantes, **19%** são pessoas extraordinárias e **70%** precisam ser empurrados, treinados, para que as coisas aconteçam.

Então, por que treinar? Principalmente, para mudar a mentalidade destes 70% e trazê-los para o time. Não se constrói uma empresa com 100% de resultados, com engajamento tão

pobre.

Minha dica: Olhe o treinamento com outros olhos. Enxergue diferente. Sim, com os olhos de resultados, que fazem sua venda decolar.

OS INSATISFEITOS MUDAM O MUNDO

O MUNDO SÓ AVANÇA POR CAUSA DOS INSATISFEITOS. Lembra da frase que diz que quem reclama quer continuar sendo cliente?

É fácil choramingar do tipo... “Ah, o governo”... “Ah, a crise”... “Ah, o dólar que sobe”. Cara, você começou catando lixo, ou vendendo pastel na feira, ou algo assim, e agora está com medo do câmbio?

Volte para a rua, vá trabalhar, vá em busca de clientes. As pessoas vão jogar lixo na sua cabeça? Vão criticá-lo? Vão. É da natureza humana pisar no calo dos outros, em vez de cuidar do próprio umbigo.

As pessoas aplaudem o sucesso, mas atiram pedras em quem faz. Elas fazem isso porque querem um concorrente a menos no mercado.

Meu conselho é: Vá em frente. O mundo te espera. Assim, também tem muita gente boa esperando por você. E lembre-se: Desafios extraordinários produzem pessoas extraordinárias.

NEGOCIAÇÃO

Existem algumas pessoas que perdem muitos negócios, por pura falta de percepção. Em algum momento, não conseguem dizer **"NÃO".**

Como eu disse em outro capítulo, sobre uma frase atribuída, por muitos, ao humorista americano Bill Cosby diz que a receita de sucesso ele não conhece, mas a do fracasso é tentar agradar a todo mundo.

Engraçado, tem gente que confunde agradar ao outro como não dizendo a verdade, doa o que doer.

Eu tenho um amigo que sempre fala que mais vale um fim horrível do que um permanente horror. A expectativa é que mata. Expectativas são esperas ansiosas.

O negócio é ir em frente, vivemos de escolhas. Tem gente que solicita um orçamento de trabalho e quando a coisa não deu certo, não atendem o telefone, não respondem as mensagens. Pura ignorância.

Estão dizendo, em outras palavras: *eu não existo para você*. Negociar com pessoas, assim? É melhor passear no shopping, que ganho mais. Pessoas assim não sabem e nem compreendem o que é sucesso.

Aprendi que toda mudança inicia um ciclo de construção, se você não esquecer de deixar a porta aberta. Quem mudará o mundo são as pessoas que jogam no time DOS QUE FAZEM, e não daqueles que jogam no time DOS QUE OLHAM. O mundo

é daqueles que enfrentam e não dos que reclamam.

Eu tenho trabalhado o tema “ATITUDE” como a palavra mais importante do dicionário, essa pequenina palavra, em forma de ação, acima da média, te levará a lugares inimagináveis.

CONVIDE A OPORTUNIDADE PARA JANTAR

A pessoa que não tem um ideal, nem um guindaste a tira da cama, de manhã!

A sabedoria não consiste em não cometer erros, mas sim em descobrir a melhor maneira de sobreviver a eles. *Quando somos jovens, ficar velho parece uma coisa que só acontece com nossos avós.*

Mas, ao sentir que a idade acaba chegando, não temos escolha, senão abraçar a vida e seguir em frente.

O que faz você viver? Sua vida compreende você, a pessoa que vive com você, sua família, seu grupo social, o trabalho, amigos, o mundo.

Isso nos ajuda a levantar da cama, todas as manhãs; ter um ideal, enfrentar o mundo com uma atitude positiva e atravessar com segurança e sucesso a cada dia, não importa o que aconteça.

A pessoa que não tem um ideal, nem um guindaste a tira da cama, de manhã!

Decidimos, diariamente, de que lado queremos ficar. Do bem ou do mal. Dos bandidos ou dos mocinhos. Tudo no mundo é uma questão de escolher o caminho.

Algumas decisões que tomamos acabam nos deixando infelizes, enquanto outras podem aumentar a nossa alegria.

Aquele que considera seu cotidiano uma eterna luta, possui a tendência de não ser feliz. Mas perceba, na hora em que você

estabelecer todos os seus comportamentos e reações, já fará parte da história, infelizmente, não estará mais entre nós.

No momento em que você pensar que tem todas as respostas, será melhor pendurar as chuteiras.

Para aproveitar sua vida, ao máximo, você deve deixar todas as suas opções em aberto e ter tanto pensamentos como atitudes, que te levem ao topo.

Sim, você precisa estar preparado, também, para balançar quando vier a tempestade – *e o pior é que ela sempre vem, quando você menos espera*.

Estabelecer um padrão rígido para a sua vida, poderá acabar sendo empurrado ladeira abaixo, para longe dos seus objetivos, ideais e mesmo o curso da sua vida.

Aqueles que têm uma mente realmente aberta sabem quando dizer "NÃO" e quando dizer "SIM".

Em meu livro *No Topo do Mundo*, cheguei à seguinte conclusão: "***Quando a oportunidade bater a sua porta, convide-a para jantar*".** Isto é, quando você convida alguém para jantar em sua casa, você prepara a melhor comida, coloca a melhor toalha, o cristal, o talher de prata, a porcelana. É bem isso, você dá o seu melhor, se prepara.

Fazer sucesso e ser feliz é viver de bem com a vida. Ser alegre, na vida, é assim, preparando-se. *A viagem deve ser tão boa quanto o destino e a felicidade não é o destino, é a viagem*.

A vontade de se preparar deve ser maior que a vontade de

vencer. Pois é, vencer, neste caso, é apenas consequência.

A nossa viagem, hoje, nos convida a sermos mais tolerantes, termos mais compreensão, sermos mais irmãos e esse é o sentido da vida. Aprender a viver com a diversidade é o nosso grande desafio.

PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS

Havia um garoto cego que, na sala de aula, estava sempre sozinho, incapaz de brincar com os amigos. Pois é, ele tinha um **PONTO FRACO** decisivo, não enxergava.

Um acontecimento singular deu uma virada em sua vida. Um camundongo entrou em sua sala de aula, causando um grande alvoroço.

Enquanto os alunos e a professora entravam em pânico, por causa do aparecimento repentino do bichinho, o animalzinho se escondeu em um lugar, que não podia ser encontrado.

Um aluno, no entanto, que não era capaz de enxergar, mas tinha um **PONTO FORTE,** podia ouvir até mesmo o som mais sutil, mostrou o esconderijo – o armário – e o camundongo foi capturado.

Depois da aula, a professora chamou o aluno e lhe fez um elogio: "*Você tem uma habilidade especial de identificar sons. Você é uma pessoa muito especial*".

Esse garoto cresceu e se tornou o mundialmente famoso e reconhecido astro pop, **STEVIE WONDER.**

Conclusão: Use os seus **pontos fortes** a seu favor, com foco em suas preocupações, como detalhes e dedicação estratégica do seu negócio, planejando algo que ninguém possa deixar de notar. Ah! E não deixe de aprimorar os seus **pontos fracos.** E, para as duas situações, existe **o TREINAMENTO.**

IMBATÍVEL NO ATENDIMENTO E NA TECNOLOGIA

"O que define não é a tecnologia, é a experiência do consumo".

Começamos com o exemplo da *NETFLIX*. Ela foi adotada pelas pessoas NÃO porque oferece uma imagem melhor, MAS pela conveniência de não ter que sair de casa e fazer a seleção de filmes, olhando caixas na locadora.

É possível fazer isso SENTADO NO SOFÁ DE CASA, navegando pelo SMARTPHONE. Isso que é IMBATÍVEL.

O erro das empresas é que estão utilizando tecnologias, para digitalizar os relacionamentos, e este erro está justamente afastando clientes.

O CAMINHO é o contrário, digitalizar o que for possível, para trazer conveniência, e humanizar o restante. Porque ser humano vai continuar a ser humano e sempre fará uma escolha.

CRESCER É FICAR GRANDE, EVOLUIR É FICAR MELHOR

Sabe o que acontece com aquelas pessoas que desistem? Elas trabalham para aquelas que não desistem.

A VERDADE é que muito se fala sobre FOCO, mas quase nada se fala em se manter no FOCO, em determinada coisa, seja numa simples dieta ou em alguma mudança radical de um trabalho ou mesmo em questões mais que pessoais...

E aí começamos a cair em várias armadilhas e quando nos damos conta, estamos enraizados até o cabelo, circulando igual moto no globo da morte, em circo, isto é, rodando e não saindo do lugar.

Os livros te oferecem conhecimento, atualização, aprendizado, um mundo novo e te proporciona todo conhecimento. A forma? Pode ser digital ou o livro em pessoa. O importante é a busca do conhecimento.

Muitas pessoas querem ser exemplos, mas não fazem o que falam... Ouvi isso, outro dia; como é engraçado esta vida de pessoas que não conseguem se colocar no lugar dos outros, como se estivessem permanentemente no paraíso. Pessoas assim até acusam os outros, mas não enxergam nem o próprio umbigo. Ética passou longe daí. Sigamos em paz e continuemos no FOCO.

Se você perdoou 90%, seja quem seja, nem que seja um astronauta, os 10% restantes ainda te farão sofrer. Está vendo,

isso pode ser crescimento, mas não é evolução, porque esta é 100%.

Um dia, uma pessoa que trabalhou comigo numa empresa, falou-me que gratidão era para o momento e eu respondi para ele: “Amigo, gratidão é por toda a vida”.

Eu sempre trabalhei isso: VALORIZE o seu TRABALHO, antes que SINTAM que você NÃO FAZ FALTA. Não desperdice seu tempo com falta de serenidade. Pense primeiro, porque, ao gritar, você perde a razão.

Vivemos um tempo novo, um tempo de oportunidades. **A PALAVRA** que move a humanidade é, sem dúvida, **INOVAÇÃO**. Não podemos mais continuar fazendo as mesmas coisas, do mesmo jeito. O mundo muda a cada minuto, para não dizer a cada segundo.

A única atitude dos ‘***negativos***’ é se lamentar. Pessoas com esse perfil costumam se vitimizar e mobilizar os outros, para resolverem os seus problemas, ou mesmo perdoá-los de alguma forma. Nunca teste a profundidade do rio com os dois pés. Correr riscos com inteligência. Veja, quem quebra o galho de todo mundo, quebra o seu próprio galho.

Mas, sempre aparece o amigo de celebridade, o chamado PUXA-SACO. Então, vá lembrando que as pessoas acariciam o cavalo para poder montar nele.

Geralmente, o pior adversário de sua vida está dentro de sua mente. Quando você bloqueia os sentimentos, para não sentir a dor, você também impede a possibilidade de sentir prazer.

Você só se livra de seus PROBLEMAS internos se puder encará-los. Quando você corre deles, eles correm atrás de você.

O PROBLEMA é estágio para a mudança, capaz de transformar uma vida, e podem ser bênçãos disfarçadas, alerta e alarme para a mudança. Dor e febre não são doenças.

Então, estar preparado para SABER FAZER e PARA QUEM é o combustível de qualquer sucesso. Começando por você. Talvez, você chegue à conclusão de que, daqui um ano, você vai desejar ter começado hoje.

13

PALESTRAS MOTIVACIONAIS E VIDA DE PALESTRANTE



PALESTRAS MOTIVACIONAIS

Frases prontas, gritos, urrar igual um leão, dançar igual um maluco, pular igual um saltador de altura, tem um efeito emocional imediato e até limitado, mas não pode ser confundido com uma MOTIVAÇÃO REAL.

O meu JEITO DE FAZER PALESTRA é um conceito que vai muito além; numa palestra prática, de inspiração, mas uma abordagem REAL, que foge das tradicionais palestras que invadiram o mercado, nos últimos tempos.

Quer experimentar algo, realmente, diferente? Algo que toque o CORAÇÃO e a MENTE da sua equipe, proporcionando uma real transformação, numa MENSAGEM AUTÊNTICA sobre TENDÊNCIAS, CENÁRIOS, PERSPECTIVAS, MUDANÇA DO MUNDO, MOTIVAÇÃO HUMANA, VAREJO 4.0, RESULTADOS EM VENDAS E LIDERANÇA QUE MOTIVA?

Este é o meu principal trabalho; além de empresário e autor, uma palestra forte, que jamais será esquecida pelos participantes.

PALESTRAS E VIDA DE PALESTRANTE

Faço palestras, há vários anos. É a parte visível. Auditórios e teatros lotados, clubes, um vídeo no Youtube, entrevistas em rádios, TVs, revistas e canais sociais, que servem de vitrine do trabalho. Mas, isso NÃO É TUDO.

São apenas alguns minutos, algumas poucas horas, diante de um dia, que dura 24 horas, como de qualquer outra pessoa. **O que não se vê são os bastidores,** aquilo que, às vezes, acontece na base da força e da determinação.

Os **"nãos"** da vida, as batalhas emocionais e os embates, que exigem níveis de uma inteligência diferenciada, para que, em uma hora ou num vídeo de cinco minutos, tenha o impacto de uma vida inteira.

E nem estou falando, ainda, de ficar fora de casa, viajar, dormir pouco, comer mal, ou no acúmulo de algumas agendas. Essa exposição rouba coisas preciosas do convívio familiar.

Tem que saber lidar com isso e o tenho feito por anos. Mas, te digo uma coisa, tudo o que se faz com o AMOR, vale a pena. E continuo aqui, seguindo novos caminhos...

A FAMA PELO BOCA-A-BOCA

A maioria das ações em nossa vida se desenvolvem em dois momentos, e a nossa decisão pessoal sobre qual caminho seguir fará toda a diferença

Eu tenho realizado, em média, umas doze palestras por mês, com foco em *atitude*, *motivação gestão*, *vendas*, *qualidade*, *empreendedorismo*, *novo mercado*, *mudanças comportamentais*, *desenvolvimento de equipes e resultados*.

Minha história com *palestras* iniciou-se como *professor de cursos de liderança e vendas*, que realizei durante mais de 15 anos, trabalhando em paralelo como executivo e consultor; inclusive formando consultores no antigo CEBRAE – Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa, mais tarde, SEBRAE.

Entrei meio que por acaso nesse negócio de palestras motivacionais, desde 1997, quando já havia realizado centenas de cursos; atualmente, já realizei mais de 4.000 (quatro mil) palestras.

Apesar de não estar na "*grande mídia*" , já fui entrevistado por revistas nacionais e canais de TV, também nacionais, realizo a maioria destas palestras pela lei universal do *marketing*, *a lei de boca a boca*, *a fama pela indicação e referências de clientes*...

E percebo que, mesmo os grandes negócios, de grandes anunciantes, dependem da chancela desse **"*boca a boca*".**

Por outro lado, num grande paradoxo – não vai aqui

nenhuma crítica – vejo muitos que são chamados de "*palestrantes da moda*" estourarem num ano e sumirem no outro. Talvez, porque o show, *por si só, não se sustent*e, *é preciso vir adicionado de conteúdo.*

Esse meu trabalho ***é apresentado numa forma única***, muito bem-humorada, que leva conteúdos que modificam *as realidades*, *as atitudes dos seres humanos voltadas para qualidade e resultados*, seja a área que for. Como exemplos, pode ser um congresso médico, um time de futebol, um encontro de lideranças religiosas ou uma convenção empresarial ou de vendas.

Essa forma de me apresentar *leva o público a constantes e grandes gargalhadas*, e eu não uso nenhum tipo de apelação, como piadas grotescas ou palavrões, mas histórias que são engraçadíssimas e fazem parte do cotidiano das pessoas.

E elas levam *às* grandes reflexões, a uma nova visão além do horizonte, a novos hábitos, novos conceitos, inteligência artificial, automação industrial, qualidade, fé, persistência e até grandes emoções como o centro do universo, a família. E ajudam as pessoas a atravessarem os seus desertos e vencerem suas tempestades. Nesta caminhada, tenho muitos clientes e inúmeros amigos. Infelizmente, ***não dá***, aqui, para nominar todos. Afinal, ***são mais de 4.000 palestras***. Quem sabe, um dia destes estaremos juntos!

FOGO NAS VENTAS

Tempos atrás, após uma palestra, um membro de minha equipe perguntou a um empresário do agronegócio, que participou do evento com sua equipe, como tinha sido a avaliação.

Ele respondeu que os mais novos saíram com FOGO NAS VENTAS, VOANDO ALTO, mas que os mais antigos desdenharam um pouco, dizendo que treinamento é assim, que sai motivado na hora, depois tudo volta ao normal.

Mandei avisá-lo de que ou ele dá um jeito de colocar FOGO NAS VENTAS dos mais velhos, chamados de experientes, ou ele TROCA OS CANSADOS, que acham que sabem tudo, ou ele corre o risco de virar COMIDA DE CONCORRENTE, em português claro, QUEBRA.

POR QUE TREINAR? Principalmente para mudar a mentalidade e trazer as pessoas para o time, sejam os novatos, sejam os campeões. Não se constrói um negócio 100% de resultados com engajamento de 50% da equipe.

TRANSFORMAR POSSIBILIDADES EM OPORTUNIDADES

O mundo é movido por **vendedores.** Mesmo com todos os sistemas que existem. Você tem dúvidas?

Veja o que você está usando de roupas, calçados, joias que alguém vendeu para alguém. Mesmo se você comprou da China, pela Internet, por um robô ou um vendedor do outro lado do mundo. Alimentou-se, hoje? É professor? Médico? Empresário? Prestador de serviços? Músico? Agricultor?...

Todos nós, VENDEDORES, vendemos produtos, serviços e ideias. Não tem como fugir. O que mudou foi a forma de trabalhar desta pessoa, que tem que usar novas ferramentas e tecnologias, mas continuará sendo VENDEDOR; profissional que alimenta a economia do país e merece o respeito da sociedade.

Talvez, você esteja correndo atrás do seu SUCESSO, mas ainda não tenha parado para pensar no real significado que essa palavra tem, no seu íntimo. *Para uns, é ganhar muito dinheiro, fama... Para outros, é conseguir se levantar da cama e caminhar até o jardim...*

CLIENTE É CLIENTE: O seu chefe pode ser um drácula, a equipe um bagaço, o lugar um curral, **mas se você adora o seu CLIENTE, você fica.**

O futuro reserva **momentos inesquecíveis,** para quem se familiarizar com o novo mundo digital... E reserva **um inferno,**

para quem não acompanhar as mudanças. A regra é se preparar, tenha você 20 ou 90 anos.

14

VENDAS: MIRE NOS GIGANTES



VENDER MAIS

A paixão é o ponto fundamental da venda. Sem paixão não há vendas. *Se você não ama o que vende, vá vender outra coisa ou mude de profissão.* Se você não estiver **"*em chamas*"**, perderá para alguém que está.

Qual a diferença entre o fracasso e o sucesso dos vendedores? *Não há truque, nem varinha de condão ou poção mágica...* **O que existe é trabalho** e este só acontece para quem adota estratégias. ***Não há crise que resista ao trabalho!***

Estes passos fundamentais, que chamo aqui de **ATRIBUTOS DE VENDEDORES E EMPRESÁRIOS BEM SUCEDIDOS, há séculos**, passam por várias CRENÇAS, que só podem ser movidas pela paixão

10 crenças do SUCESSO:

1. *Acreditar e* ***ser motivado;***

2. *Associar-se às* ***pessoas certas;***

3. ***Planejar*** *seu dia;*

4. *Oferecer as* ***respostas*** *que seus clientes, existentes e em potenciais, precisam;*

5. *Reconhecer* ***oportunidades;***

6. *Assumir* ***responsabilidades;***

7. *Errar (****o melhor professor é o fracasso****);*

8. *Fique de olho no prêmio –* ***fixe suas metas;***

9. ***Atitude*** *positiva;*

10. ***Ignore os*** *intolerantes, também conhecidos como* **“*do contra*”.**

Parece que há poucas pessoas dispostas a empregar **“esforço”,** para ir de onde estão para onde querem estar.

Cuidado: ***Você pode ser o seu sucesso ou o seu próprio obstáculo.*** *A maioria dá desculpas e culpa o mundo, por suas escolhas ruins.*

A vitória vai para os preparados, aqueles que acreditam em si, que se ligam às pessoas certas, que enxergam as oportunidades e assumem riscos. E isso ***n*****ão é segredo, é paixão.**

VIVEMOS DE EXCESSOS

Sempre penso que motivação é uma porta que você abre pelo lado de dentro (leia-se, o coração, a emoção). Uma pergunta que sempre me fazem: Como criar e mesmo manter a **MOTIVAÇÃO,** num ambiente de incertezas, de corrupção das pessoas e das instituições, de crise e de violência?

A minha percepção é a de que vivemos de **EXCESSOS.** Sim, excessos de passado (leia-se *depressão*), excessos de presente (leia-se *stress diário*) e excessos de futuro (leia-se *ansiedade*).

As metas são cada vez mais altas,
os sonhos são cada vez mais caros.

A vida passa... A felicidade passa.

Vivemos um modelo em que se perde o "ser" e entra o "ter". Agora, até o "ter" sai de cena e entra o "parecer". Parece que "é", mas não é. Parece que "tem", mas não tem. E, pior ainda, chegamos, agora, ao "aparecer". Sim, é *selfie* para todo lado.

Vai em **Paris**, mas o importante é tirar a foto na **Torre Eiffel,** para "aparecer", mostrar a todos que esteve lá... E não curte **Paris,** nem os bons momentos que a vida reserva, porque parece que o importante é viver para os outros.

Uma vida, meio vazia, no qual cada um, ao perder o seu celular fica, imediatamente, doente. Parece que não somos mais humanos e sim tecno-humanos.

O QUE FAZER? A resposta é: *Deletar o que já foi, não ser ansioso*

pelo que virá e criar foco no presente, **viver mais o dia de hoje. Simples assim!**

MIRE NOS GIGANTES

Toda profissão e todo ramo de negócio tem seus ícones, aquelas pessoas que realizaram grandes proezas, ficaram famosas, bilionárias ou revolucionaram o mercado.

Você pode tratá-las como deuses inatingíveis ou encará-las como seres humanos que, um dia, foram iguais a todos nós.

Tratá-las como deuses inatingíveis é uma atitude perigosa, pois pode dar espaço para inúmeras desculpas confortáveis, que vão mantê-lo, exatamente, onde você está.

É muito melhor encará-las como seres humanos, **estudar suas biografias, investigar suas atitudes** e procurar entender como elas se tornaram tão bem-sucedidas.

Construir uma rede de contatos vai conectá-lo às pessoas chave, que muitas vezes parecem inatingíveis, e aprender como se posicionar para ser um vencedor.

O guru mundial da Administração, **Peter Drucker**, dizia que as decisões de negócio acontecem muito mais durante almoços e jantares do que em qualquer outro momento, e que essa matéria não é discutida nos cursos de MBA.

No mundo corporativo, como em tudo na vida, existem dois tipos de pessoa: Aquelas que alimentam uma forte rede de contatos, outros que acham que não passa de politicagem e pura perda de tempo.

Qual dos dois tipos é você? Pare e pense comigo: Entre 75% e 80% das vagas, que se abrem nas empresas, são preenchidas

por “Q.I”. Isso mesmo, “quem indica”.

MIRE OS GIGANTES. Diga-me com quem andas e te direi quem és. Sim, este é um ditado popular, inspirado em várias passagens bíblicas, como a que lemos no livro escrito pelo rei Salomão, na passagem de **Provérbios 13:20:** “*Quem anda com os sábios será sábio; mas o companheiro dos tolos sofre aflição*”.

Então, a dica é: Mire os gigantes e alimente sua rede de contatos. Trabalhe e corra para o abraço.

TROQUE SUA META DE 10 POR 100

Bem, o que eu quero dizer é exatamente isso aí, **o esforço é o mesmo, o resultado é que será diferente.** Ou nos fortalecemos ou ficamos miseráveis. As pessoas são acomodadas com seu modo de viver, seja por puro comodismo ou por medo de desafios.

Quem pisa no freio, sai do mercado e deixa ele maior. Sim, deixam o terreno adubado para os motivados e perseverantes de plantão, que irão colher os resultados.

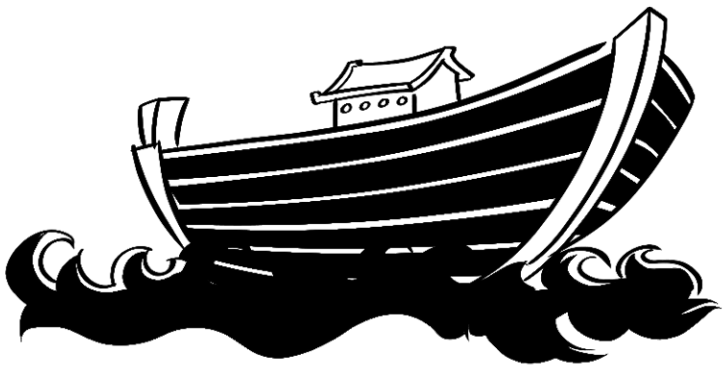
Não por acaso, continua sempre muito atual a frase que diz: enquanto alguns choram, outros vendem lenços. E quem trabalha com negociação, transforma a vida num prazer imenso, ao melhorar o mundo.

Antigamente, fiz muitas palestras para apanhadores de maçã, nos Estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, e mesmo boias frias, cortadores de cana, em Minas Gerais, Paraná e São Paulo. Hoje, não existem mais boias frias. Mas continuei no mercado e hoje faço palestras para Stara, John Deere e outras.

Vai aqui uma receitinha de sucesso: Levante-se mais cedo e vá dormir mais tarde.

15

ATÉ DEUS RECOMEÇOU



A HISTÓRIA DE NOÉ

Você pode estar lendo este livro e, neste momento, passando por grandes desafios, atravessando grandes desertos e buscando lutar contra grandes tempestades. Talvez, esteja próximo de desistir. Então, vou te dizer: Até **DEUS** recomeçou.

Ao consultar a **Escritura Sagrada,** você verá inúmeras histórias de vida, onde no lugar do verbo **desistir** apareceu o verbo **recomeçar.**

O filho mais novo de Jacó, que foi quase morto pelos irmãos e vendido como escravo para mercadores, que o levaram para o Egito, por ter sonhado o que sonhou com DEUS, viu-se convicto de que a força divina tinha um destino desenhado para ele. Foi aí que mudou o verbo.

Veja o caso da história de Noé, que aconteceu mais de dois mil anos antes de Cristo. O mundo estava em profunda decadência, por causa das más atitudes dos seres humanos.

A violência e o desamor transbordavam naquela civilização e tudo desagradava o coração do Senhor.

Foi quando o Todo-Poderoso estava decidido em acabar com a própria criação. Mas, num determinado momento, colocou os olhos sobre Noé, um homem bom, justo, casado e pai de três filhos, e como diz a passagem de Gênesis 6:8: "*Noé achou graça aos olhos do Senhor*".

Isto foi o suficiente para Deus se alegrar e, por causa deste homem, ao invés de DESTRUIR, decidiu RECOMEÇAR.

Fora daquela arca restou água e morte. Quando as águas baixaram, Noé, sua família e os animais estavam diante de um novo mundo, que estava apenas começando.

O que quero dizer é que recomeçar pode parecer triste, até mesmo trágico, mas pode ser o início de seus melhores dias, talvez, a melhor fase de sua vida.

Não vivemos em um mundo onde a tônica maior se chama mudança? Às vezes, perdemos pessoas e ficamos desamparados. Perdemos coisas que tiram o nosso chão.

Entendo que recomeçar não é fácil, mas é a melhor opção para quem tombou por terra.

Diante do que vivemos, hoje, onde tudo muda, empresas mudam, negócios mudam, relacionamentos que não deveriam mudar, mas mudam, eu te pergunto: Qual foi a situação que te levou a um recomeço? Você já quebrou, financeiramente? Foi destruído, emocionalmente? Errou em sua vida, seja material ou espiritual? Sofreu humilhação pública por causa de erros e planejamento, ou mesmo por seus próprios erros?

Nesta vida, há desencontros e perdas inevitáveis. O importante não é saber chorar e se conformar. O importante, e mais que isso, necessário, é estar sempre disposto a recomeçar. Até DEUS recomeçou.

Observe os resultados do seu caminho. Se eles não são bons, é preciso repensar a caminhada. Se suas estratégias até hoje não deram certo, talvez, seja o momento de repensá-las, mudar o trilho.

Viajo o mundo realizando palestras chamadas de motivacionais e emocionais. Mas, não pense que sempre foi assim. Passei por desertos, para estar aqui falando contigo. Decidi também RECOMEÇAR. Lembre-se: a atividade é nossa, contudo, a direção será sempre Dele.

NÃO TERCEIRIZE SUA HISTÓRIA

A autoconfiança não acontece da noite para o dia. **A vida é um passo de cada vez.** Há anos, quando me iniciei como **palestrante profissional,** aprendi a duras penas, até que ponto os outros acreditavam ou não em mim.

Aprendi que a vida, no mundo dos negócios, não é um mar de rosas. **Aprendi também** que as pessoas não entendem ou sentem o que você sente. **E, ainda, aprendi** que, mesmo assim, deveria ir em frente.

Tudo aquilo que você realiza é avaliado e processado pela sua autoimagem, isto é, a opinião que você faz de si mesmo.

Da mesma forma, as oportunidades perdidas aconteceram com base na rejeição que eu tinha, achando que eram boas demais para a minha realidade (*no popular, muita areia para o meu caminhão...*).

Mas, não fugi dos desafios, e acredite, você também pode continuar. Algumas coisas de comportamento são novas, outras existem há mais de dois mil anos.

Olhe para você mesmo e faça perguntas para o seu interior. Eu quero melhorar? Quero perder peso? Eu quero conquistar aquele número fantástico de clientes? Quero fazer sucesso? **Então, acredite, você pode!**

Trata-se da aceitação de você e não do condicionamento imposto por outras pessoas. Renove seu entusiasmo e siga os seus sonhos. Os dias fáceis nós contamos nos dedos e os

difíceis nós perdemos a conta.

O que vale é acreditar no trabalho e seguir em frente, com ou sem crise. NÃO TERCEIRIZE SUA HISTÓRIA.

DEFINA SUA HISTÓRIA

Nem todo professor deve ser um diretor. Nem todo carpinteiro deve liderar a equipe na indústria. Nem todo músico deve reger a orquestra.

A promoção de uma pessoa é algo maravilhoso, mas se não for muito bem pensada, leva uma pessoa a sair de seu lugar ideal. Por querermos "mais", podemos perder nosso objetivo.

São profissões distintas, liderança, gestão e vendas, por exemplo. Já vi vendedores espetaculares se transformarem em péssimos gerentes (não estou colocando isso aqui como padrão; afinal, todos têm direito ao crescimento, mas têm que ter o valor, o perfil).

Qual treinador você lembra que foi um espetacular atleta? É provável que você pense, conte nos dedos e sobrará dedos na mão. No entanto, encontrará vários que nem atletas foram ou se o foram, mas como "medíocres", porém, despertaram-se como grandes líderes e estrategistas. Cada vida não é um livro, e sim uma história a ser escrita. Cada caso é um caso.

VOCÊ é um projeto personalizado do Céu, foi feito sob medida, ninguém pode duplicar sua vida. Não existe uma caixa com uma "cópia de segurança" na Oficina Celeste.

A fé em Deus nos faz crer no incrível, viver o inimaginável, ver o invisível, narrar o inenarrável e realizar o impossível.

Você não é mais um tijolo, no monte de muitos tijolos, numa construção, ou mesmo um parafuso, no meio de tantos

parafusos, na gaveta do mecânico. VOCÊ É SIMPLESMENTE VOCÊ. Deus te fez e jogou o molde fora.

NOVO MUNDO

Já não é possível imaginar o mundo sem o desenvolvimento de tecnologias, cada vez mais avançadas, com a rapidez de informação e tudo a um *click* da solução...

O problema é o ser humano acreditar que, em todas as áreas da vida, tudo se resolve instantaneamente, num passe de mágica ou com um simples passar de dedo no seu celular.

A palavra que vai determinar o seu sucesso se chama **EQUILÍBRIO.**

REGRA 5/95

Não sei se você conhece a regra 5/95 que, pelo princípio, até parece o pensamento do economista italiano Vilfredo Pareto, com sua lei 80/20.

Então, vamos lá: **Não importa o que acontece com você, mas como você se posiciona com o que lhe acontece.**

Quando proponho a regra 5/95, significa que 5% do seu dia é composto de fatos, que não dependem de você fazer alguma coisa para eles mudarem, eles simplesmente acontecem.

Por outro lado, os outros 95% dependem de como você vai se organizar diante daquilo que ocorreu, que atitudes vai tomar, quanto tempo vai perder chorando ou reclamando de sua falta de sorte, ou como vai reagir e fazer todo o possível para reaver os resultados.

Não estou aqui dizendo que é fácil. Muitas, senão todas, as expressões mundiais, sejam pessoas ou marcas, passaram por este filtro e tomaram posições.

Imagine você, um **Nelson Mandela,** enfrentando o *apartheid* e preso por 27 longos anos. Se ele ficasse 95% do tempo apenas se lamentando, será que teria virado história? E o pastor **Martin Luther King,** na luta pela segregação racial nos EUA; da mesma forma, se passasse 95% do tempo reclamando sem lutar, o que teria sido? Pois apesar de ter sido morto, ficou o seu legado para o mundo.

E que tal pensarmos na escritora **Joanne Rowling,** autora do

best seller **Harry Potter.** Ela escreveu seu primeiro livro num café de Edimburgo, na Escócia, com sua pequena filha, ainda bebê, no carrinho, porque não tinha onde ficar. Depois, foi recusada por dezenas de editores, que diziam que livros para adolescentes jamais venderiam.

Acredito piamente que ela utilizou seus 95% melhores que muita gente, na persistência e busca para reverter o quadro que vivia, até então; até que uma editora resolveu publicar seu livro, oferecendo uma pequenina edição de 500 exemplares.

Pois é, **Jo Rowling** foi a primeira mulher a ultrapassar o clube do bilhão de dólares, seus livros vendem há mais de 20 anos, viraram histórias de Hollywood.

A regra que tenho colocado em minha vida e que coloco aqui, para você, leitor, é que eu não garanto que vai dar certo. O que posso garantir é que se não fizer não vai dar certo mesmo.

A SUA VIDA SEMPRE SEGUIRÁ SEUS PENSAMENTOS

O alvo número 1 do seu inimigo é a esfera dos seus pensamentos. Aqui, encontramos uma guerra violenta, que se alastra ao seu redor. Nesta batalha, não há disputa de terras ou recursos naturais, como gás, petróleo, ouro ou água. A recompensa é muito mais valiosa. A luta é pela sua mente.

Os pensamentos determinam as ações, a atitude e a autoimagem. Na verdade, os pensamentos determinam o destino.

A Escritura Sagrada nos adverte de que devemos defender nossa mente, sermos cuidadosos, não apenas com aquilo que enxergamos ou ouvimos, mas também com o que pensamos.

Veja como é simples e complexo, ao mesmo tempo. Se você se detiver em pensamentos depressivos, viverá uma vida depressiva, irá colar uma "etiqueta na testa", chamada depressão. Sim, quem nutre pensamentos negativos atrai, para si, pessoas, atividades, filosofias e estilos de vida negativos.

Por outro lado, se você tiver pensamentos grandiosos, também será atraído por isto e, muito provavelmente, conquistará posições sequer imaginadas; fechará negócios que nunca havia pensado e crescerá na profissão e como pessoa humana.

Quase como um ímã, atraímos o que pensamos, sejam pensamentos positivos ou negativos. A quantidade de sucesso ou fracasso que temos na vida começa em nossa mente e é

influenciada pelo que nos permite remoer. Portanto, a maior vitória ou a pior derrota começa dentro de você. E a pior derrota vem antes mesmo de você lutar.

A melhor resposta para a vida é parar de dar desculpas ou até terceirizar as desculpas, colocando como culpado por seus problemas o resto do mundo, isto é, os outros, seja na sua árvore genealógica ou no ambiente em que você vive.

O ser humano é igual a transmissão de um carro, em que existem duas marchas, para a frente e marcha à ré. Podemos escolher a direção que queremos tomar. Ir para a frente não exige mais esforço do que para trás. Está tudo na sua decisão.

Há aproximadamente 3 mil anos, o rei Salomão, segundo a Escritura sagrada, no livro de Provérbios, disse: “como a pessoa pensa no seu coração, assim ela se tornará”.

COMO VOCÊ SE VÊ, INFLUENCIA COMO O MUNDO TE VÊ

Durante a trajetória de vida, as pessoas se deparam com várias dificuldades e oportunidades. Em ambas as situações, o nível de autoconfiança dessas pessoas é colocado em xeque e, muitas vezes, elas duvidam da própria capacidade de gerar mudanças.

Isso já aconteceu comigo, acontece com você e acontece com todas as pessoas.

Todos esses movimentos que acontecem na vida das pessoas, são resultantes de suas decisões e atitudes, na forma como enxergam o mundo.

O pior crítico que você pode encontrar, em sua vida, está dentro de você mesmo, em sua própria mente. A forma como você conversa, influencia seu estado emocional. Se você comete um erro, como você fala com sua mente? Aprende com o erro ou se condena o tempo todo?

Quando você muda o tom de voz; para sua mente, você muda também uma nova maneira de enxergar o mundo, ou mesmo um problema que estiver vivendo. Isso o ajudará a evitar erros semelhantes e irá te aprimorar em sua maneira de agir.

Meu conselho é que você faça do seu crítico interior um hábito construtivo. A forma como você se vê, influencia a forma como o mundo te vê. É você que constrói dentro de você o sucesso ou o fracasso. E o mundo negocia com você na

imagem daquilo que eles estão vendo.

O SEGREDO DAS PESSOAS BEM-SUCEDIDAS

Qual é o grande segredo para ser uma pessoa bem-sucedida? Sucesso pode ter uma definição específica, para cada profissional. Para uns, é ganhar dinheiro, fama e poder, mas, para outros, é conseguir levantar da cama e caminhar até o jardim.

Ainda assim, acredito que o sucesso, da noite para o dia, tem vinte anos de empenho. O meu sonho também é o sonho dos meus concorrentes. Eu também quero ser a Montblanc das canetas ou a Ferrari dos carros, mas isso leva anos de empenho, estudo e trabalho.

Muito raro é algo que vem da noite para o dia e, mesmo que venha, pode ser, incrivelmente, complicado se manter nessa condição.

Bem, vamos, aqui, enumerar algumas atitudes-chave para qualquer profissional, que deseja trilhar um caminho brilhante! Vamos lá:

1. **OBJETIVOS**. Se você já leu biografias de pessoas bem-sucedidas, vai perceber uma espécie de padrão ligado a objetivos. Geralmente, essas pessoas começam, estabelecendo objetivos, a longo prazo e, então, fragmentam em pequenos objetivos de curto e médio prazo. **Aquilo que parecia ser uma meta distante passa a se tornar algo visível e tangível.**

2. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:** A grande maioria das pessoas bem-sucedidas tem uma característica em comum:

encontraram um alto nível de inteligência emocional. Ser emocionalmente estável leva a um estado mental claro, ajudando no processo de tomar boas decisões.

3. **ENCARE OS PROBLEMAS DE FRENTE:** Seja positivo, ao enfrentar falhas, pois fatalmente elas existem. **Bill Gates,** por exemplo, diz que as falhas levaram a Microsoft ao sucesso, nos primeiros anos. Aliás, ele, geralmente, contratava pessoas que já quebraram em seus negócios. **Oprah Winfrey** atribui ter se tornado uma grande apresentadora de TV ao fato de ter sido demitida do antigo emprego e**, Steve Jobs** atingiu o auge de sua carreira depois de ser demitido da sua própria empresa. Se você é o tipo de pessoa que enxerga falhas, como um motivo para se deprimir, não se esqueça de que pessoas de sucesso sabem sacudir a poeira e superar as dificuldades.

4. **ESTAR SEMPRE EVOLUINDO:** A minha geração, em sua maioria, tornou-se, há muito tempo, uma geração de analfabetos virtuais, digitais, ou seja lá que nome dar. Parou no tempo, deixou de continuar aprendendo, que é a regra para ser feliz, inclusive. **Warren Buffett** gasta boa parte do dia lendo livros, jornais e documentos financeiros. **Bill Gates** lê, pelo menos, um livro por semana. Se você não é um grande fã de leitura, pode investir em palestras ou até mesmo em cursos online e *podcasts*. **O ponto é se manter sempre atualizado e ter a mente aberta para novas ideias e descobertas.** Faça as perguntas certas, acumule conhecimentos e use isso.

5. **COLOCAR-SE NO LUGAR DO OUTRO:** Pessoas realmente bem-sucedidas sabem como inspirar outras pessoas, para

seguirem um caminho brilhante. Saber ouvir e assimilar as aspirações e dificuldades das outras pessoas, fará com que as suas ações se tornem cada vez mais efetivas.

6. **FOCO ACIMA DE TUDO:** O húngaro **Ferenc Puskás**, jogador de futebol profissional, que era o Cristiano Ronaldo de sua época; até dias atrás, ainda era o artilheiro da história do Real Madrid, questionado por um jornalista sobre o que tinha que fazer para jogar bem o futebol, respondeu assim: “Quando converso com as pessoas, falamos sobre futebol e quando estou sozinho só penso em futebol”. Precisa dizer mais?

16

PERCEPÇÃO OU REALIDADE?



PERCEPÇÃO OU REALIDADE?

Um dos maiores poderes ao seu alcance, vem de uma única qualidade: ver e enxergar em sua imaginação, o que ninguém vê, ou seja, ver o que todo mundo vê, mas enxergar diferente.

Como já dissemos antes, se **Nelson Mandela** tivesse dito que: se o *Apartheid* fosse apenas uma percepção e não uma realidade, como ficaria a história? E se o pastor **Martin Luther King** tivesse dito que a segregação racial nos EUA fosse apenas fruto de sua imaginação? E se o **Steve Jobs** tivesse afirmado que a *Apple* ou o *Iphone* fossem apenas uma percepção e não algo real?

O lendário **Napoleon Hill** contava a história da ponte suspensa, construída entre os distritos de Manhattan e Brooklin. Próximo dali, havia um sapateiro, em sua pequena oficina, que dizia que aquela ponte jamais seria construída, que aquilo era um projeto impossível. A ponte foi construída e, por muitos anos, foi considerada a maior ponte do mundo.

Décadas depois da ponte construída, o sapateiro ainda estava questionando como conseguiram fazer aquilo, balançando sua cabeça em descrédito.

Os engenheiros imaginaram a ponte e a fizeram. O bom sapateiro viu a ponte ser construída, diante de seus olhos, mas não tinha a habilidade de acreditar que aquilo era possível.

A maioria de nós olha para a vida, para as circunstâncias do nosso cotidiano, para outras pessoas, com o ranço do

pessimismo, da restrição e da cautela, com olhos de São Tomé, que provoca o nosso encolhimento e que, aqui, eu poderia chamar de miopia mental.

Simplesmente, recusamo-nos a acreditar em certas coisas, antes de as termos visto ou experimentado e, com isso, acabamos ensinando nossos filhos que "é assim mesmo" e, ao invés de partirmos para um ciclo virtuoso, frequentamos o ciclo vicioso e ficamos rodando igual uma moto no globo da morte.

Mas, nem eu nem você precisamos ser assim. O mundo só muda, quando alguém olha para ele, com olhos diferentes. Então, se você mudar, o mundo muda com você. Então, olhe em sua volta, para as coisas que estão perto de você, mas olhe com imaginação de sucesso, prestígio e riqueza, pois tudo que está a sua volta pode ser melhorado.

Neste momento, você pode não resolver o problema de sua cidade, mas pode varrer a frente de sua casa.

O melhor livro ainda não foi escrito, a melhor casa ainda não foi construída, o melhor carro ainda não foi fabricado, a melhor energia ainda não foi descoberta, a melhor escola ainda não foi fundada e o melhor desempenho ainda não foi alcançado. Isso tudo é imaginação? Acredite, tudo isso é real. O jogo apenas começou. Todas as mudanças do mundo são apenas faíscas do que vem por aí.

O principal é isto, começar. A consciência da doença é o princípio da cura. Como disse o poeta português Fernando

Pessoa, tudo vale a pena, quando a alma não é pequena. Quando você der o pontapé inicial, em sua vida, metade do trabalho estará feito. Comece já.

NÃO MATE O SEU NEGÓCIO

Como eu coloquei no capítulo do Novo Marketing e vou refletir aqui.

A hora é agora. Qual a sua decisão para enfrentar um momento difícil? Você vai pisar no freio ou no acelerador? A história da águia representa bem este pensamento. Ela encara uma tormenta de frente, para sobreviver e a ultrapassa... A bonança vem, em seguida. Se ela fizer o contrário, fugir do mau tempo será pega de surpresa e, possivelmente, irá morrer.

A frase do Frei Leonardo Boff nos dá uma dimensão do momento que vivemos. Ele disse: "*A crise representa purificação e oportunidade de crescimento*". Portanto, a decisão é agora, não dá mais para perder tempo.

A recessão, que sempre é tema de conversas sobre economia e das manchetes, me faz pensar que, enquanto alguns pisam no acelerador, a maioria pisa no freio. E, como consequência disso, o mercado fica maior para os que acreditaram em resultados, mesmo em tempos difíceis.

A grande pergunta é: O que fazer? Como as empresas devem se comportar? Como enfrentar uma crise? Pensando sobre isso, imagino que existam três tipos de empresas e profissionais.

Primeiro, aqueles que fazem acontecer; **segundo,** aqueles que ficam observando o que está acontecendo, e **terceiro,** aqueles que ficam se perguntando: "O que foi que aconteceu?". Estes já morreram e nem sabem que morreram, pois fazem parte da

família da falência motivacional.

Outro dia, recebi, de um grande amigo, um depoimento de alguém, dizendo que, neste momento, os palestrantes é que estão faturando com a crise... Essa pessoa se engana, **aqui nós não vendemos crise, nós compramos.**

Fui fazer uma palestra para um grande banco e o tema era crise. Eu iniciei perguntando o que eles fizeram com os bilhões de lucro do trimestre. Eu perguntei: **"Vocês queimaram o dinheiro?".**

O foco é alertar para o assunto: Crise não vende nada, só atrapalha. Nós trabalhamos no desenvolvimento constante de pessoas e na criação de uma vacina que tenha como finalidade o antídoto ao pessimismo das pessoas.

A única saída, em momentos assim, é aprimorar serviços e conquistar cada cliente. Vivemos um modelo de vida em que, cada vez mais, os produtos e serviços se parecem em tecnologia, aparência e preços.

Acredito que o maior erro das empresas, em tempos de IA. Inteligência Artificial é querer digitalizar tudo. Ora, tem que digitalizar tudo mesmo, o máximo que puder, em dados, que ajudem em decisões, mas relacionamentos não se digitalizam. E este equívoco muitas estão cometendo.

As marcas e produtos são quase iguais... A fidelidade do consumidor é que passa a ser cada vez mais frágil. O que fará ele optar pelo produto "A" ao invés do produto "B"; sem dúvida, será o melhor serviço agregado ao produto.

E isso envolve atendimento, distribuição, logística, entrega, assistência, abordagem, pós-venda, rapidez e controle de qualidade.

Definitivamente, não basta ter apenas conhecimento... É preciso ter atitude, comportamento. Definitivamente, não basta ter o melhor produto, é preciso ter o melhor serviço.

Infelizmente, em momentos como este em que estamos vivendo, a norma tem sido exatamente oposta, cortam-se gastos e tudo aquilo que poderia satisfazer e encantar o cliente, matando o diferencial do negócio.

E os clientes, naturalmente, não reclamam; pelo menos, a maioria, algo em torno de 96%, que apenas trocam de marca, de loja, de fornecedor...

Não dá para adiar, **a hora é agora**... O caminho é cativar os clientes que já temos e repensar o negócio, repensar se estamos proporcionando verdadeiros momentos mágicos ou trágicos, na vida da empresa e dos nossos clientes.

Sua escolha determinará a cor do seu balanço: azul ou vermelho, isto é, aquela continha, chamada lucro ou prejuízo. E vá lembrando que cliente é o ativo mais importante, que não aparece no balanço, assim como o funcionário.

O RESGATE ESTRATÉGICO DO RH

Quando você pensa em preparar a empresa, para futuras gerações, diminuindo o grau de dependência do relacionamento dos fundadores, torna-se fundamental a posição estratégica do trabalho do RH.

Infelizmente, em várias empresas, numa posição de crise do setor, o RH é desidratado, quando não eliminado, acreditando ser apenas uma área, que guarda resquício do departamento pessoal do passado. Um equívoco.

Tanto é verdade que, em muitas empresas, a posição de RH chega somente à condição de gerente e nunca de diretoria.

A integração com o negócio da empresa é fundamental e a visão do treinamento tem que, necessariamente, estar identificada com as necessidades de cada setor. Às vezes, passa por garimpar talentos, primeiro dentro do quadro, depois fora.

Se queremos transformar clientes em parceiros, devemos ser uma empresa integrada. É aí que funciona encontros regulares da equipe interna, e mesmo dos RHs, e equipes em outros eventos, proporcionando uma nova visão, com conteúdo que contribua para empoderar os profissionais de cada setor.

Se você não aprimorar a comunicação da negociação, no âmbito corporativo, corre o risco de virar comida de concorrente com seu pessoal, que sofre assédio, seja de fornecedores ou outros concorrentes mesmo, para mudar de bandeira.

E é fundamental entender que isso contribui como suporte real para a realização de resultados de todos os setores da empresa. E empresa vive de resultados. E resultados precisam de pessoas motivadas e um ambiente de preferência amistoso e acolhedor.

REALISTAS E SONHADORES

Os realistas estão a caminho...
Os sonhadores já estiveram lá.

SEJA OTIMISTA, MAS TAMBÉM SAIBA SE ANALISAR. Nós somos as histórias que contamos de nós mesmos. Não basta olhar para dentro de si, por melhor que tenha sido o seu aprendizado.

O contexto em que você vive e em que você está inserido não pode, jamais, ser negligenciado. É A SUA HISTÓRIA. Apenas não sofra com as limitações e procure melhorar estes pontos fracos e fortalecer um novo aprendizado. Não permita que o mundo limite as suas crenças. O SUCESSO É POSSÍVEL.

Liderança não se terceiriza. É você e ponto final. USE SUA CRIATIVIDADE para vencer a CONCORRÊNCIA. Sim, use a sua capacidade de apresentar soluções alternativas para problemas conhecidos e soluções inovadoras para novos problemas. O criativo não é complexo. É na simplicidade que está a solução.

A maioria prefere se esconder atrás de um logotipo corporativo renomado, ou atrás de um terno, ou um clubinho de colegas de profissão, ou quem sabe de um amigo poderoso, em vez de encarar a vida de frente, **sem nenhuma muleta.** Ninguém pode ensinar aquilo que não sabe fazer. Como vai ensinar liderança, se nunca foi um líder? Como ensinar vendas, se nunca vendeu nem uma pipoca?

Me faz lembrar também a geração MEIA-IDADE. Tem uma geração à sua frente e outra às suas costas, e ambas precisam de sua ajuda. É nesse estágio que a vida aponta para sua realidade, que o tempo está correndo contra você.

Ei, você ainda não descobriu o que é, verdadeiramente, importante? Não seja apressado com o tempo que resta, pelo contrário, viva intensamente aquilo que você realmente gosta.

Quando se é jovem, tem-se planos. Quando adultos, planos e muita fé em si mesmo. Quando chega à meia-idade, a marcha do tempo é implacável e, nem por isso, você tem que deixar de ser feliz; muito pelo contrário, a felicidade está nesta vida e na outra que estamos a caminho.

SEU LUGAR NO UNIVERSO

É trágico que 95% da população adulta do mundo seja constituída por pessoas profissionalmente frustradas, porque não encontraram seu lugar apropriado no universo do trabalho.

É lastimável que tantas pessoas perambulam pela vida, sem terem a mínima noção do trabalho para o qual têm maior inclinação.

Eu, particularmente, tenho um amigo que trabalhou 20 anos atrás de uma mesa de escritório, fazendo contabilidade e, depois de se descobrir, fez fortuna em sete anos, como corretor de imóveis, que era sua verdadeira vocação.

Se você não sabe qual é a sua vocação, transforme isso num propósito de busca. Um dos problemas que faz com que a maioria das pessoas nunca defina um propósito para sua vida, é a falta de envolvimento prático com questões de espelho.

Isso mesmo, olhe-se no espelho – ou no espelho interior de sua vida – e faça perguntas para você mesmo, como: – Qual é o meu maior talento? – Em qual trabalho ou atividade está minha paixão? – Que sentido vejo na vida? – Qual é meu propósito de vida?

Decida encontrar estas respostas e será sua primeira experiência; verá como isso pode transformar seu novo sentido de vida em renda, em crescimento moral e financeiro.

O sucesso chega mais rápido para quem possui paixão por

aquilo que faz.

Nada do que fizer virará sucesso, se você não se lançar de corpo, alma e coração.

Só trabalho duro e boas intenções não constroem o seu sucesso. Você precisa de um propósito definido, saber o que você quer. Aí, também não basta toda motivação do mundo, se não tiver o essencial, que é a disciplina. Você acha que o **Usan Bolt** vencia suas corridas apenas com motivação? Não, ele vencia porque treinava com disciplina e tinha paixão por correr. Nada mais do que isso.

17

FINAL



De pouco adianta uma empresa – às vezes, não adianta nada – ter capital, tecnologia, nome, grandes marcas e os melhores equipamentos, se a FORÇA DE TRABALHO, isto é, as pessoas, estiverem trabalhando mal, sem interesse, sem inspiração, sem motivação, sem compromisso com objetivos comuns e com os objetivos da empresa. Uma empresa, por si só, NÃO É NADA – ela é o resultado direto e inevitável das pessoas que ali trabalham.

O FATO É QUE SEMEAR ESCASSEZ NUNCA FAZ FLORESCER RIQUEZA

NÓS PODEMOS CRIAR UM MUNDO MELHOR! Nos primeiros séculos da era cristã, a IGREJA era a entidade mais poderosa. Ao longo do segundo milênio, o poder passou para o ESTADO. Hoje, quem detém o poder no mundo são os NEGÓCIOS. É neles que o ser humano gasta a maior parte de seu tempo e de sua energia. É, nessa esfera, portanto, que devemos integrar nossas preocupações de ordem ética e espiritual, para criar um mundo melhor.

INTEGRIDADE É SER VOCÊ, QUANDO APENAS SUA CONSCIÊNCIA ESTÁ POR PERTO

A INTEGRIDADE está intimamente ligada às diferenças entre O RISO e o SORRISO. O primeiro é como um trovão na montanha, num eco que soa muito forte, no entanto, não chega ao infinito. O segundo, sim, o SORRISO, pelo contrário, é silencioso, como chuva mansa, que cai e fertiliza a terra ou como brisa suave, que acaricia e refresca o rosto. Enquanto o primeiro é de uma pura extroversão, o outro desvenda, delicadamente, o interior de quem sorri. É aqui que ajudamos na construção de algo melhor, seja para a vida da empresa, seja para nossas próprias vidas.

VOCÊ É CONTRATADO PELA COMPETÊNCIA E DEMITIDO PELO COMPORTAMENTO

ATITUDE, porque palavras o vento leva. A vida não é uma coincidência, a vida é uma consequência. Quando acendemos um fogo para os outros, também iluminamos o nosso caminho. A energia que você transmite está diretamente ligada ao tipo de pessoa que você atrai. Isso vale para seu trabalho, seu emprego ou mesmo seu relacionamento interno ou com clientes.

AS COISAS NUNCA SERÃO FÁCEIS, ENQUANTO VOCÊ NÃO BUSCAR SER MELHOR

Não posso garantir que vai dar certo, mas posso garantir que se você não fizer, não vai dar certo. Este é o espírito empreendedor dos insatisfeitos, que movem o mundo. Se cada um fizesse somente a sua parte, estaríamos por aqui, ainda na base da luz de vela. A incerteza é o campo fértil da criatividade e o ingrediente essencial do novo.

NÃO SE ASSUSTE, A VIDA É SIMPLES, MESMO EM TEMPOS DE TECNOLOGIA

Existem pessoas, médicos, amigos e até familiares que simplesmente aumentam nossa angústia; ou seja, nos fazem pensar que os problemas são maiores do que realmente são. Em contrapartida, existem pessoas que, com sua SIMPLICIDADE, nos trazem paz de espírito e mostram a vida sob uma nova ótica, em que os problemas não são montanhas e apenas pequenos pedregulhos, que a gente passa por cima.

A ADVERSIDADE ESTIMULA A MOTIVAÇÃO

Penso que a adversidade pode estimular a MOTIVAÇÃO. Você a enfrentará de modo totalmente diferente, se estiver preparado. Pelo menos 80% da sua atenção deve estar direcionada para o sucesso, para aquilo que vai dar certo. Mas, você também precisa estar preparado para os 20%, que fazem parte dos desafios negativos. Se estiver PREPARADO PARA O PIOR, enfrentar um OBSTÁCULO poderá ser um DESAFIO DIVERTIDO. E quanto mais desafiado você for, mais motivado e engajado poderá se sentir. Muitos que perceberam o próprio potencial viram que tinham algo no seu passado a ser compensado. Não é o seu QI, as suas notas, a fortuna de seus pais ou a falta dela, que irão decidir o seu sucesso, mas, simplesmente, o seu modo de encarar a vida, a forma como você direciona seus pensamentos. Não confunda derrota com fracassos, nem vitória com sucesso. Na vida de um campeão, sempre haverá algumas derrotas. Geralmente, os derrotados são perdedores que se acomodaram nas vitórias.

A IA: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A ÉTICA

Penso que a ética seja a única característica que, talvez, nunca consiga ser replicada em computadores. Ela depende de negociações entre os seres humanos e isso envolve uma abstração que nos separa, inclusive, de todos os outros animais e, muito provavelmente, nos separe também das máquinas. Quanto mais tecnologia existe no mundo, mais éticos e humanos precisamos ser. Conforme a IA avança, ela tende a ser infinitamente melhor que as habilidades humanas repetitivas, que são baseadas em lógica e processamento de dados. Cabe a nós, seres humanos, neste momento, refletirmos sobre o que nos separa das máquinas, no que podemos nos diferenciar delas e ser melhores que elas. Como disse a cientista chinesa Fei Fei Li, professora da Universidade de Stanford e especialista no assunto: "*Não há nada de artificial na I.A. Ela é inspirada por pessoas, criada por pessoas e impacta pessoas*".

UM QUARTO ESCURO CHAMADO BRASIL

Vocês devem ter visto que esse não foi um livro sobre política. Apenas que o Brasil está inserido no contexto mundial, com todos os problemas que tivemos, ainda como a 8ª maior economia do planeta. Eu percebo o Brasil, hoje, como um quarto com pouca iluminação, em que chegou alguém e colocou uma lâmpada com 150 watts e, ao ligar o interruptor, percebeu um monte de sujeira, coisas fora do lugar, ratos para todos os lados, subindo e descendo. Quem são estes ratos? A política que vinha sendo praticada no Brasil, as instituições, a educação do povo e aí somos todos nós também, o tal do jeitinho brasileiro, o tal do querer levar vantagem em tudo, o tal de passar a mão na cabeça para pequenos delitos, a zona de conforto.

O legado deste clarão será para um futuro próximo, para os nossos filhos e netos. Mas, nada disso vai mudar, se não mudar a EDUCAÇÃO. A verdade é que pais educam e professores ensinam. Não se pode terceirizar a educação. Mas, como esperança é a última que morre, que esse legado venha o mais depressa possível, porque o tempo de oportunidades está aqui, convivendo com novas tecnologias, com novos conhecimentos, mas tudo isso só tem sabor com comportamento, com mente aberta e ensinável, com vontade de aprender e praticar em sua vida, seu negócio, sua carreira.

QUEM MOVE O MUNDO SÃO OS INSATISFEITOS

MINHAS LEMBRANÇAS NO INÍCIO DA PROFISSÃO: Ainda, antes de me formar na universidade, quando percebi que para alcançar a faixa salarial de meu chefe, demoraria, pelo menos, uns dez anos e isso sequer significaria dobrar meu salário, PULEI FORA. Digo isso porque sempre entendi que, quem move o mundo, são os INSATISFEITOS.

NOVOS PROBLEMAS... VELHOS HÁBITOS

Nós fomos criados para achar que o fracasso é a pior coisa que pode acontecer na vida de alguém. A maioria das pessoas, que conquistaram impérios, tiveram antes momentos difíceis e momentos de fracasso. O próprio Bill Gates coloca como uma das prerrogativas, contratar pessoas que já quebraram, porque saberão economizar caminhos. Se reinventar é ter coragem para vencer velhos hábitos. O analfabeto do futuro será aquele que não saberá aprender, desaprender e reaprender. O fracasso nada mais é do que mais um passo em direção ao sucesso. Ser negativo é o caminho mais fácil que você pode fazer. Notícia boa nunca foi manchete. Quando você der com a cara no chão, não deixe que suas decepções finquem raízes. Há um provérbio japonês, que diz o seguinte: Caia sete vezes, levante-se oito. Quem é bem-sucedido consegue superar as dificuldades, depois de ter cometido erros estúpidos, porque enxerga o próprio fracasso como experiência e um tempo de aprendizado.

A maioria dos grandes sucessos do planeta experimentaram fracassos primeiro. Que tal relembrar aqui Steve Jobs, demitido pela própria empresa que criou, ou Joanne Hawling, que escreveu um livro para adolescentes, Harry Potter, e recusada por dezenas de editoras, ou ainda Walt Disney, que todos chamavam de visionário sem chance.

CHEGAMOS AO FINAL DA VIAGEM

A AUTOCONFIANÇA não acontece da noite para o dia. Seria ótimo se houvesse um modo mágico e instantâneo de aumentar a crença que você tem em si, mas o fato é que isso se constrói aos poucos. Em mais de vinte anos de palestras, quando iniciei como profissional, aprendi a duras penas que a vida no mundo dos negócios não é um mar de rosas. Ninguém entende, realmente, o que você está sentindo. Mas, entendi também o porquê de o ouro ser fundido a mil graus.

No filme O CAMPO DOS SONHOS, o ator Kevin Kostner trata de acreditar em si, apesar da dúvida de todos os outros. Quantas vezes o banco duvidou de você? No meu caso, quantas vezes o funcionário do banco, onde minha conta sofria, cruzava a rua para não se deparar comigo. E os amigos? E a família? E os parentes, então, nem pensar. Mas, tudo isso foi motivo para crescer e entender que no mercado havia negócios, havia clientes, havia vida

O homem ignorante não é aquele sem instrução, é aquele que não conhece a si mesmo. Se você está a 99 graus, continua como água quente, mas fica nisso. É verdade, muitos ficam assim, é gostoso, zona de conforto. Mas 1 grau a mais, uma atitude, um comportamento, uma ação, um detalhe, um sorriso, e você alcança a ebulição de 100 graus, saindo do estado líquido, transformando-se em VAPOR e, com essa força, você move uma locomotiva.

Só falta 1 grau entre você e os seus sonhos. Não vá ficar

esperando para ser feliz. Quem fica só esperando nunca chega à estação e o trem passa. Vamos lá, é só 1 grau e, neste tempo de oportunidades, você já começa a dar a mão para o futuro.

Sucesso, um forte abraço e que Deus te abençoe!

Gilclér Regina

“O mar Morto é alimentado pelo rio Jordão de Israel e não tem escoadouro. Toda a água que flui, fica estagnada. Embora seja interessante observar o local e fascinante estudá-lo, a água não pode ser bebida, é poluída e podre. Essa é uma boa imagem da pessoa, que vive de uma forma egoísta, que toma, ao invés de dar. Deus não te criou para ser um reservatório, que só faz recolher. Ele te criou para ser um rio em constante movimento. Então, compartilhe seu tempo, sua energia, suas amizades, seu amor e seus recursos. Se Deus lhe deu alegria, divida-a com outra pessoa. Mantenha o seu rio em curso”.

Gilclér Regina

VENDA CASADA: Que tal umas barrinhas de cereais perto da seção de frutas? A reação do consumidor será: “puxa, que bom, estou precisando mesmo disso”. Ter foco na meta e na criatividade faz você colocar juntos, no mesmo setor, produtos diferentes, mas que tem alguma relação entre si. CRIATIVIDADE é fazer coisas novas. INOVAÇÃO é oferecer valor às coisas da criatividade. Pensar sai barato e não custa nada. Vamos em frente.

Gilclér Regina

SUMÁRIO

Agradecimentos

Introdução

01 O futuro já chegou

- Do presencial ao digital
- Mentalidade
- Mentalidade errada
- É difícil mudar a mentalidade dentro da empresa
- A mentalidade determina o sucesso

02 Do lixão ao milhão

- O menino pobre venceu
- O foco define tudo
- O fator motivação
- Regra de riqueza: perca o medo do dinheiro
- O sucesso é não desistir

03 Criar defensores de sua marca e do seu negócio

- Criando defensores do seu negócio
- Adorável mundo novo
- Inteligência Emocional em Vendas
- Não seja refém dos outros

Desafios e educação

04 Inovação sem educação é zero

Inovação sem educação?

Ideias e soluções

Conexão sentimental: conhecimento ou riqueza?

Brigando por atenção desafios dos novos tempos

Não desistir

05 Varejo 4.0

Varejo 4.0: O futuro já chegou

06 Sorte em vendas?

Vendas: a sorte só ajuda quem está na pista

Aprenda a vender: e você nunca vai passar fome

Demissão de clientes

Excesso de bagagem

07 10 erros que seguram o seu “amanhã de sucesso”

Como será o seu amanhã?

Fazer o que é certo

Sentimento é o que nos move

Missão: pensar grande

Motivação 100%: o DNA do sucesso

Nem oito... Nem oitenta

Você acredita em destino?

08 Ampulheta do tempo

Você não tem mais 100 anos para quebrar

O progresso é o desespero dos acomodados

Vencendo obstáculos

O brasil acordou

09 O novo marketing

Marketing: tudo mudou

A diferença entre uma ideia e um negócio

O poder da língua humana (comunicação)

O que diferencia você do “outro”?

Ou muda ou morre

10 Do motor a vapor à era digital

Revolução industrial: uma síntese do que aconteceu

Não adianta ficar chorando

11 Cada dia é uma estreia em minha vida

Cada dia é uma estreia em minha vida

Pare de querer agradar a todos

Por que eu?

Qual é o seu limite?

Sem medo de vencer

Ser feliz com aquilo que faz

Sonhar e fazer

Paranoia profissional criar e destruir

Sonhos movem o mundo

Mentalidade emocional

Transformando carvão em brasa

12 O futuro do trabalho

O futuro do trabalho

O futuro é uma folha em branco

O futuro está nos pequenos gestos

Qual será o futuro do trabalho e dos negócios?

Não deixe ninguém amarrar o seu futuro

Não é descartar a tecnologia, é usá-la com inteligência

Engajamento e nova mentalidade

Os insatisfeitos mudam o mundo

Negociação

Convide a oportunidade para jantar

Pontos fortes e pontos fracos

Imbatível no atendimento e na tecnologia

Crescer é ficar grande, evoluir é ficar melhor

13 Palestras motivacionais e vida de palestrante

Palestras motivacionais

Palestras e vida de palestrante

A fama pelo boca-a-boca

Fogo nas ventas

Transformar possibilidades em oportunidades

14 Vendas: mire nos gigantes

Vender mais

Vivemos de excessos

Mire nos gigantes

Troque sua meta de 10 por 100

15 Até Deus recomeçou

A história de Noé

Não terceirize sua história

Defina sua história

Novo mundo

Regra 5/95

A sua vida sempre seguirá seus pensamentos

Como você se vê, influencia como o mundo te vê

O segredo das pessoas bem-sucedidas

16 Percepção ou realidade?

Percepção ou realidade?

Não mate o seu negócio

O resgate estratégico do RH

Realistas e sonhadores

Seu lugar no universo

17 Final

O fato é que semear escassez nunca faz florescer riqueza

Integridade é ser você, quando apenas sua consciência está por perto

Você é contratado pela competência e demitido pelo comportamento

As coisas nunca serão fáceis, enquanto você não buscar ser melhor

Não se assuste, a vida é simples, mesmo em tempos de tecnologia

A adversidade estimula a motivação

A IA: Inteligência Artificial e a Ética

Um quarto escuro chamado Brasil

Quem move o mundo são os insatisfeitos

Novos problemas... Velhos hábitos

Chegamos ao final da viagem

Sobre a Viseu

Sobre a Viseu



Essa e outras obras em:

editoraviseu.com

Saiba mais em:

editoraviseu

Contatos:

contato@editoraviseu.com

Quer enviar sua obra para nossa avaliação?

originais@editoraviseu.com