Eu leio
Recebeu uma contraproposta? Recuse!
Varejo por opção
Bom de verdade
Onde ela errou

Adriana Bezerra, 36 anos, gerente da Tok & Stok de Recife: planos para ser diretora em quatro anos

"O setor teve de se profissionalizar para sobreviver à alta competitividade"

(Cláudio Felisoni de Ângelo, do Provar)

Gilvan Barreto/ Ag. Luminar

VAREJO POR OPÇÃO

Saiba por que profissionais qualificados estão escolhendo um setor que até bem pouco tempo era visto com desdém

POR ANNE DIAS

A química pernambucana Adriana Bezerra, 36 anos, de Recife, entrou na rede de móveis e utensílios para casa Tok & Stok como gerente trainee há cinco anos. O treinamento inicial foi intensivo. Nos primeiros anos, ela trabalhou em lojas de São Paulo, Brasília, Porto Alegre, Rio de Janeiro e Ribeirão Preto. Hoje, ela comanda aquela que tem o maior tráfego de clientes da Tok & Stok — cerca de 50 000 pessoas circulam pela loja de Recife todos os meses. No seu pacote de benefícios estão previdência privada, verba para assinar revistas, comprar livros e para estudar línguas. Adriana, que está fazendo um MBA em gestão de varejo, quer mais. "Daqui a quatro anos quero ser diretora comercial", diz. No comecinho da carreira, Adriana fez estágio na Petrobras, mas achou monótono demais. "Sou competitiva e movida a metas" diz Adriana, que corre 10 quilômetros por dia de olho na São Silvestre, a mais famosa corrida de rua do país. "Não quero casar nem ter filhos por enquanto. Minha prioridade é a carreira", diz.

Você pode questionar a opção pessoal de Adriana, mas ela faz parte do novo perfil de profissionais que estão revolucionando o varejo brasileiro atualmente. **São jovens, competitivos e têm enorme fôlego para suportar longas jornadas e muito estresse.** O que é melhor: são bem treinados e buscam aperfeiçoamento. Foi o que constatou pesquisa feita pelo Programa de Administração do Varejo (Provar), da FIA-USP, em parceria com o instituto Canal Varejo. Foram ouvidos 215 presidentes, vice-presidentes e outros executivos do setor. Do total de entrevistados, apenas 15% não têm qualquer graduação. Do restante, 67 são formados em administração de empresas, 20 em marketing, 17 em engenharia. Os outros fizeram cursos como economia, ciências contábeis e informática. Entre os que estudaram, oito em cada dez têm pelo menos um segundo curso de graduação. Na média, esses profissionais ganham 5 100

Eu leio
Recebeu uma contraproposta? Recuse!
Varejo por opção
Bom de verdade
Onde ela errou

Dalvi dos Santos, 43 anos, gerente do Magazine Luiza de Campinas: salário de até 15 000 reais

Raul Junior

EFEITO CASCATA

A profissionalização do varejo está chegando também ao chão da loja. É o que mostra levantamento da revista *Vendedor Profissional* com 1 929 vendedores de vários setores, como moda, calçados e automóveis:

82%

participam de palestras e cursos ministrados pelas empresas

18%

tiram dinheiro do próprio bolso para se qualificar

reais por mês, mas desejariam receber 6 980 reais *(veja quadro na próxima página com mais dados da pesquisa)*. "O bastidor do varejo teve de se profissionalizar. É uma questão de sobrevivência, porque as redes ficaram altamente competitivas", diz Cláudio Felisoni de Ângelo, coordenador-geral do Provar.

O varejo deixou de ser a opção de emprego de quem não arrumava coisa melhor, como declarou certa vez o executivo José Galló, presidente da Lojas Renner, ao explicar por que foi um dos únicos da sua turma da Fundação Getulio Vargas a optar por esse setor. Atualmente, já há profissionais que deliberadamente querem fazer carreira nos bastidores do varejo. Cuidam de operações sofisticadas de marketing, logística e estoque, além das sempre difíceis negociações com a indústria. É o caso do publicitário Fábio Basso, 38 anos, gerente de marketing da DPaschoal, rede de 200 lojas de venda e prestação de serviços automotivos, com sede em Campinas, interior de São Paulo. "Me fascina essa relação próxima com o consumidor", diz Fábio, que trabalha na rede desde os 20 anos, com exceção de um breve período. Há alguns anos, Fábio decidiu trocar a rede de lojas pela agência de propaganda que atende à própria DPaschoal. Ficou apenas 18 meses. "Como publicitário, vejo que hoje as oportunidades são maiores no varejo do que nas agências de propaganda."

As chances também estão aparecendo em áreas que não existiam. Para ter uma idéia, já existe emprego para profissionais que planejam a melhor maneira de organizar o depósito. "Tudo tem de ser bem planejado para que não haja perda de tempo nem erro no cálculo de reposição de mercadorias", diz Narciso Machado, consultor que há 27 anos acompanha o varejo. Explica-se: como as margens de lucro são pequenas, qualquer ganho faz diferença no resultado dessas empresas.

"Quanto maior é o lucro do departamento, **maior é o salário dos** executivos"

(José Rinaldo Caporal Filho,consultor)

Plano de carreira

O varejo, entretanto, não é para qualquer um. Para trabalhar no setor em que a busca por resultados é levada ao extremo, é preciso ter enorme resistência à pressão, muita flexibilidade e adorar mudanças. A produtividade é a palavra que mais define o que é trabalhar com vendas. Em geral, as metas são mensais, mas os resultados são medidos diariamente. **Mesmo com tanta pressão, tem muita gente que não largaria o varejo por nada.** "Dificilmente eu me adaptaria na indústria. Eu gosto de trabalhar no varejo" diz a administradora de empresas paulistana Adriana Migliatti, 33 anos, diretora da loja de Santo André, em São Paulo, do Wal-Mart, a maior rede varejista do mundo. Adriana trabalha no comércio há 16 anos, sendo os últimos dez no grupo americano, onde começou como encarregada de um departamento da unidade de Osasco. "A empresa tem um plano de carreira sólido que me permite planejar o meu crescimento", diz Adriana.

Só tem plano de carreira uma empresa capaz de pensar no futuro. Trata-se de um saudável hábito incorporado ao setor só recentemente, graças à estabilidade econômica. Com o fim dos ganhos financeiros trazidos até 1994 pela inflação, a operação se tornou a fonte real de lucro. Daí vem a necessidade de qualificar os profissionais — e dar a eles perspectivas de crescimento e condições diferenciadas de trabalho. No guia EXAME-VOCÊ *S/A — As Melhores Empresas para Você Trabalhar* 2004, o comércio aparece em quinto lugar em número de empresas listadas dentre as 150. Um dos destaques dessas empresas apontados pela pesquisa é a política de portas abertas: os chefes são acessíveis e o clima interno é de informalidade. São coisas típicas de um setor que precisa de agilidade, de decisões rápidas e de constantes mudanças de rota. "A competição leva as empresas a valorizar e investir nos seus profissionais" diz Cláudio, do Provar.

Um dos movimentos de modernização do ambiente de trabalho pode ser percebido na forma como funciona atualmente o departamento de compras. Até bem pouco tempo, um gerente negociava com uma série de fornecedores para orçar um determinado grupo de produtos. Hoje, comitês de compras são formados e nenhuma decisão é tomada sem que os dois lados — a loja e o fornecedor — cheguem a um acordo quanto a prazos, preços, quantidades e modelos.

Salários de dar inveja

A conseqüência dessa revolução varejista já pode ser sentida no bolso dos profissionais. Redes grandes chegam a pagar de 20 000 a 25 000 reais por mês para os executivos das áreas mais estratégicas, como a comercial e o marketing. "Esses profissionais trabalham por resultados, como já acontece em outros setores. E aí, quanto maior o lucro do departamento, maior é o salário", diz José Rinaldo Caporal Filho, consultor que trabalha com varejo há 26 anos. Até quem está na linha de frente leva a sua parte para casa. É o caso do administrador de empresas Dalvi Cezario dos Santos, 43 anos, gerente da segunda e maior loja do Magazine Luiza, que fica em Campinas, São Paulo. Sua remuneração varia de 10 000 a 15 000 reais por mês, dependendo de como foram as vendas, já que dois terços de seu salário é variável. **"Meu negócio é transformar o problema do cliente em solução" diz.** Pode parecer fácil, mas não é. Ele cuida de 96 funcionários lotados em cinco andares da loja. Preocupa-se com o problema pessoal dos vendedores, quer saber por que o fornecedor não entregou a mercadoria no dia marcado e ainda tem a responsabilidade de manter ativos seus 15 000 clientes. Dalvi montou seu plano de carreira. Em dois anos ele quer ser gerente-geral e ter sob seu domínio uma região que englobe lojas de até 30 cidades. "O estresse é grande. Todo dia 1º volto à estaca zero e começo tudo de novo", diz Dalvi.

QUEM TRABALHA NO SETOR

Veja detalhes da pesquisa realizada pelo Programa de Administração do Varejo (Provar) em parceria com o instituto Canal Varejo.

Foram ouvidos 215 profissionais:

- em média, cada profissional passou por cinco empresas
- 60% falam inglês e 39% falam espanhol
- administração de empresas é o curso mais procurado pelos profissionais
- 82% têm pelo menos um curso superior
- 78% não fizeram MBA
- 68% fazem cursos de aperfeiçoamento profissional freqüentemente
- a média salarial é de 5 100 reais por mês