

"Sucesso é responsabilidade!"

Naísa Modesto

A proximidade da comemoração do Dia Internacional da Mulher nos incentiva a pensar sobre nosso papel na sociedade e rever nossas conquistas pessoais e profissionais. Algumas pioneiras no mercado de trabalho nos apontaram caminhos, criaram novos conceitos e provaram que podemos ser tão bem-sucedidas quanto os homens, pois somos todos iguais e não há motivos para haver preconceito ou diferenças.

A presidente da rede de hotéis Blue Tree é um ótimo exemplo do sucesso de mulheres em ambientes dominados pelos homens! Chieko Aoki mostra que "Blue Tree" não é apenas a tradução do seu nome, mas uma empresa construída com base numa filosofia de bom atendimento e atenção a detalhes.

Aoki deixa isso claro a todo instante. Com sua voz segura, checa cada detalhe do hotel enquanto caminha, sem fazer alarde ou causar espanto aos funcionários. É com muito cuidado – e sem alterar seu tom de voz – que faz suas observações, com o respaldo de sua vasta experiência no ramo Hoteleiro.

Talvez nem todas as mulheres possam separar tão bem a vida profissional da vida pessoal como ela... Chieko Aoki revela em entrevista exclusiva ao Newsletter Carreira & Sucesso a importância de levar paralelamente as duas áreas e de não se abater diante dos preconceitos.

Vale lembrar que a Rede Blue Tree possui as marcas Blue Tree Park, Blue Tree Premium, Blue Tree Towers e Blue Tree Village, que hospedaram em 2006 cerca de 1.665.000 pessoas. A Rede continua em expansão e estima que empregará até o final do primeiro trimestre de 2007 cerca de 3.000 funcionários:

Carreira & Sucesso: Como foi a mudança na sua carreira profissional da área de Direito para Hotelaria?

Chieko Aoki: A mudança aconteceu por acaso, graças a uma oportunidade que apareceu. Não foi nada planejado e nem estratégico. A Hotelaria é uma área muito dinâmica e apaixonante. Tudo que é dinâmico, que propõe uma variedade de atividades e todos os dias oferece coisas novas é muito atraente... Gosto de coisas dinâmicas! Foi por isso que gostei e fiquei. Quando você gosta do que faz, o resultado é sempre melhor e aparece mais, o que cria um círculo virtuoso, por isso acabei ficando na área. O mais importante é o que consegui criar durante este período. Para mim, foi uma realização profissional e pessoal. Consegui implantar uma série de transformações dentro da Hotelaria que, na época, ainda era uma área muito nova, e consegui criar alguns parâmetros novos que influenciaram muitas pessoas, principalmente mulheres, a entrar neste mercado.

C&S: Onde você começou a trabalhar?

CA: Fiz carreira e cheguei a ser presidente do Grupo Ceasar, que foi vendido em 1997. Neste meio tempo, também fui presidente do Grupo West que, com a crise da economia japonesa, foi vendido também.

C&S: Como começou sua história no Blue Tree?

CA: Quando vendemos o Ceasar, eu tinha duas opções: não fazer nada ou fazer alguma coisa (risos). Optei por fazer alguma coisa e o caminho mais curto era fazer aquilo que eu já sabia: trabalhar na área de Hotelaria. Criei a Rede Blue Tree porque achava que havia espaço no mercado, até porque eu não poderia criar uma rede só por criar... Tinha a oportunidade e tinha gente para trabalhar – aliás, uma equipe muito boa e muito bem formada. Juntei tudo isso com a situação do Brasil na época e vi que poderia crescer no segmento de Hotéis de Negócios. Já tinha as pessoas e tinha o reconhecimento do mercado, por isso foi muito rápida a criação, o lançamento e a consolidação da Rede Blue Tree.

C&S: Qual é a filosofia da empresa?

CA: Alto padrão de qualidade é o nosso diferencial. É importante ter alta qualidade do atendimento e, como resultado, uma rentabilidade acima do mercado e um altíssimo padrão com relação às pessoas que trabalham comigo, ou seja, profissionais que sejam modelos no que fazem. Para ter estas características de atendimento, preciso de uma boa equipe. Por que preciso disso? Para alnaçar uma alta rentabilidade! Como quero fidelizar e ter alto retornos dos hóspedes, não posso empregar qualquer um. Investi bastante na formação da minha equipe.

C&S: Você está envolvida diretamente no treinamento dos colaboradores?

CA: Eu crio os conceitos e também ministro os treinamentos. Temos uma equipe que sabe como eu penso e o que faço - são meus multiplicadores. A cultura já está disseminada. O treinamento é um conceito daquilo que você acredita, como uma meta. Tem que ter procedimento para verificar o trabalho, auditoria para avaliar o que está sendo feito e melhoria contínua dos colaboradores. Quando a equipe atinge um certo nível de qualificação, eles mesmos vão fazer essa transformação. Temos grupos que se reúnem anualmente em grupos para trocar idéias, ver o que dá certo e o que não dá, implantar novos processos e procedimentos... Isso faz com que exista mais comprometimento e interesse das pessoas. Participo para que sempre haja uma linha de raciocínio, pois as idéias são muitas e é necessário que sejam afuniladas dentro de uma direção que acredito ser a melhor para a Blue Tree.

C&S: Quais são as características que um profissional deve ter para trabalhar com você?

CA: Primeiramente, mais do que qualificação técnica é necessário ter qualificação pessoal. Ser uma pessoa que tenha vontade de fazer um bom trabalho, progredir, se desenvolver e contribuir, que goste de trabalhar em equipe, tenha atenção aos detalhes, humildade e prazer em servir e que goste de pessoas. A qualificação técnica é a parte mais fácil dentro de uma empresa... Estas são as exigências dentro do perfil da nossa equipe.

C&S: Quais são os principais desafios de administrar uma Rede tão grande?

CA: O desafio é ter uma boa equipe, pois não posso estar em todos os lugares ao mesmo tempo. Tenho que criar multiplicadores para trabalhar a multiplicação da cultura e dos objetivos e que queira andar na mesma direção, no mesmo ritmo. Não precisa ser uma orquestra onde todos toquem a mesma música - pode ser um jazz, mas precisa haver harmonia. Acho que é muito bom quando cada um tem suas características, e estas diferenças não são motivo de atrito, mas sim despertam a curiosidade para uma coisa nova, para a criação de um novo estilo de ser da Blue Tree. Posso ter a minha visão como um todo, mas nada impede que eu esteja defasada em relação à equipe que está entrando; minha visão não é tão jovem, ainda que procure me manter informada... É muito importante que tenhamos os mesmos princípios e valores, mas quanto ao modo de fazer e de alcançar as metas, é preciso agir com liberdade.

C&S: Você encontrou alguma dificuldade em sua carreira por ser mulher?

CA: No começo, sim. Encontrei pessoas que não estavam acostumadas com isso, e tudo o que é novo surpreende, as pessoas têm receio. Não tive mais dificuldades porque nunca dei muita bola para isso (risos). Tive falta de credibilidade - as pessoas não acreditavam que eu pudesse conseguir. Só não fazia chover, o resto eu fazia (risos)! Ninguém consegue desvirtuar um resultado. Então, se você trabalha bem, a pessoa pode até não confiar em você, mas não tem problema: quando você atinge bons resultados, eles são concretos. Ninguém pode colocar em dúvida os resultados, por isso o mais importante - seja homem ou mulher - é o resultado. Conversa não serve para nada, a não ser para advogado de defesa (risos). Até para falar precisamos de estratégia, e se você não traz resultados concretos, fica desacreditado.

C&S: Existem diferenças com relação ao comportamento profissional de homens e mulheres?

CA: Às vezes eu me intimidava por só ver homens no mercado em que atuava... A falta de credibilidade e de confiança era nítida a ponto de ouvir coisas como "Será que ela é capaz?". Por isso você tem que mostrar que é! O caminho é mais longo? Sim, mas ser homem também pode ser uma dificuldade - às vezes o peso da pessoa é um problema, por exemplo. Dificuldade existe sempre, só muda de nome, né...

C&S: Como você vê o crescimento da participação das mulheres no mercado de trabalho?

CA: Acho que tende a crescer cada vez mais! É um processo... As mulheres entraram nas escolas mais tarde, passaram a ter direito ao voto mais tarde, acesso ao mercado mais tarde, ou seja, tudo começou depois. Hoje em dia, quando você entra numa universidade, vê que a maioria dos estudantes é mulher. Estamos entrando em lugares onde só haviam homens... É muito interessante ver como as mulheres ainda vêem o trabalho como oportunidade, e não direito adquirido. Elas se dedicam mais e não existe uma briga pela carreira, como vejo entre os homens. Para eles, o trabalho é auto-afirmação de ser homem! A vida pessoal e profissional se confundem um pouco, mas para a mulher, não. A realização dela como mulher vem separado da sua realização como profissional - talvez chegará a hora em que estas duas portas vão se aproximar muito... Como isso vai ser eu não tenho a resposta, mas acredito que depende do comportamento das mulheres de serem sábias o suficiente para não repetirem alguns erros dos homens. Acho que é muito bom a mulher agir como age, não apenas na forma - mais sensível, detalhista e delicada - mas no prazer de servir muito mais do que o homem. Sua visão do trabalho é diferente do homem. Só espero que a vitória profissional não seja um encosto para o sucesso pessoal... As duas coisas são diferentes mas podem caminhar paralelamente. Você pode não ter uma carreira profissional tão boa, mas pode ter uma vida pessoal de muito sucesso. Sou presidente da Blue Tree enquanto estou no escritório; fora daqui sou Chieko Aoki e sou igual a todo mundo. Como a mulher tem uma visão holística e é generalista e capaz de fazer várias coisas ao mesmo tempo, acredito que elas têm a mesma visão com relação a sua vida pessoal e profissional.

C&S: Quais são as características pessoais que você acredita que contribuíram para seu desenvolvimento profissional?

CA: Sensibilidade, atenção aos detalhes e prazer de servir.

C&S: Como você resumiria sua trajetória profissional em uma só palavra?

CA: Satisfação.

C&S: Qual é a sua definição de sucesso?

CA: Sucesso é responsabilidade! É uma coisa muito relativa... O que pode ser sucesso para mim pode não ser sucesso para os outros. Depende de onde você está e em que ponto está. Depende de como você se sente. Você se sente realizado? Para mim, minha carreira não deixa de ser somente uma responsabilidade, pois sinto prazer no que faço. Não tem segredo, não é nada mais que isso!

Disponível em: <www.catho.com.br>. Acesso em: 8 mar. 2007.