

Neuro-Gene-Endocrino Vendas. A biologia do comportamento do vendedor

Pedro Camargo

Anúncios procurando vendedores têm aos montes no jornal, mas profissionais natos mesmo existem poucos. E daí, surge um turnover imenso na área, cheio de pessoas que querem emprego, e não exatamente fazer vendas. A culpa não é de quem se candidata, mas de quem procura.

Existe uma área ou setor dentro da empresa que é fundamental para entender e trabalhar o comportamento humano no trabalho. Um belo dia ela se modernizou e passou de DP (departamento de pessoal) para RH (recursos humanos), mas agora está mais do que na hora de dar mais um passo. E desta vez bem atrevido! Deixar de ter somente um olhar social através da psicologia, da sociologia e da antropologia, para buscar uma visão biológica do comportamento. De nada adianta trabalhar com comportamentos focados em causas sociais aparentes, porque no fundo eles têm motivações internas orgânicas, como por exemplo, os níveis de hormônios e neurotransmissores do sujeito.

Entender o cérebro das pessoas já é algo que a área de recursos humanos e os gerentes de vendas não podem prescindir de entender para contratar um bom consultor de vendas. Mas, daqui para frente a endocrinologia e a genética serão fundamentais no trabalho destes profissionais que escolhem as pessoas que integrarão a equipe de vendas. Não basta contratar somente um psicólogo que fará análises do comportamento do candidato. Em se tratando de seres biológicos, naturalmente não podemos prescindir de análises biológicas, sob pena de enxergarmos apenas uma fração do sujeito. O "olhar orgânico" é fundamental para o entendimento do comportamento humano.

Veja só, sem conhecimento pode-se demitir um sujeito por ineficiência, que tem "déficit de atenção" e, por isso, não se concentra numa tarefa de cada vez, mas que com tratamento seria certamente um grande consultor de vendas e daria muitos bons resultados para a empresa. Pode ser uma pessoa extremamente criativa. Como pode também contratar pessoas que sejam biologicamente incompatíveis com o grupo. Níveis de testosterona ou de ocitocina mudam tudo dentro da empresa e fazem aumentar ou diminuir suas vendas. É preciso ter, a partir de agora, um olhar clínico no sentido estrito da palavra.

Os exemplos são claros. O cérebro feminino produz naturalmente um hormônio chamado ocitocina que é o "hormônio da confiança" ou "da aproximação". Louan Bristol e Zeng Ding descobriram que abraçar alguém por 20 segundos faz aumentar a secreção de ocitocina e isso ajuda a estreitar a distância entre as pessoas. No local de trabalho a secreção deste hormônio natural da mulher ajuda a melhorar as relações com seus colegas do sexo oposto. Esse fato envolve a endocrinologia comportamental e as neurociências comportamentais

Mas peço a sua atenção para ir ainda mais adiante. Psicólogos da UCLA descobriram um gene ligado ao otimismo e da autoestima. É o gene do receptor da tal ocitocina. Este hormônio, como se sabe, aumenta em resposta ao estresse e está associada com boas habilidades sociais como a empatia e a aproximação com os outros.

Num local específico, o receptor de ocitocina tem duas versões uma variante "A" (adenina) e outra variante "G" (guanina). Vários estudos sugerem que as pessoas que tem ao menos uma variante "A" têm sua sensibilidade ao estresse aumentada e habilidades sociais pobres. Os pesquisadores desta nova pesquisa notaram que pessoas que têm dois "As", ou um "A" e um "G" no gene receptor de ocitocina, têm substancialmente nível mais baixo de autoestima, otimismo do que as pessoas que têm dois "Gs".

Mas é preciso deixar claro que genética não é determinante, assim como a endocrinologia e seus hormônios e também os níveis de neurotransmissores no cérebro. Não há uma relação 1x1, ou seja, um gene determina um comportamento. Nada disso! Os genes apenas exercem influência sobre comportamento. E, por isso mesmo devem ser considerados. Gene ajuda a identificar comportamento e não determiná-lo. Alguns sujeitos deterministas pensam que genes são destinos, isto é, que se você os tem nada poderá fazer para mudar, o que é uma

inverdade. Gene é um fator de influência no comportamento, porque participa da arquitetura cerebral e da regulação dos níveis de neurotransmissores e hormônios, mas por outro lado existem fatores ambientais que atuam de fora para dentro ativando o organismo.

Ponto importante é que não haja neuro-gene-endócrino alarmismo ocupacional, no sentido de que o uso destas ciências poderá gerar pré-conceitos. O que posso dizer é que poderá acontecer exatamente ao contrário, pois pessoas que são vistas como incapazes ou não qualificadas no ponto de vista da psicologia, que é behaviorista e só observa o comportamento e não os fatores internos geradores, poderão ser por outro lado, considerados capazes e qualificados para as vendas.

Dá para perceber que a áreas de vendas e de recursos humanos, assim como o marketing, não podem mais estar afastada e à parte das descobertas biológicas. Todas trabalham com o comportamento humano, uma com a maneira como nos relacionamos internamente e com os possíveis compradores e outra com o consumo de bens e serviços.

Fonte: Mundo do Marketing [Portal]. Disponível em: <<http://www.mundodomarketing.com.br/artigos/pedro-camargo/25519/neuro-gene-endocrino-vendas--a-biologia-do-comportamento-do-vendedor.html>>. Acesso em: 4 out. 2012.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.