O PERFIL DO VENDEDOR DE EMPRESAS

Prof. Ms Robesval Ribeiro da Silva:
Mestre em Organização Empresarial - FACECA - Varginha
Professor do curso de Administração e Contabilidade
Prof. Dr. Luciel Henrique de Oliveira:
Doutor em Administração de Empresas - EAESP/Fundação Getulio Vargas SP
Professor do Curso de Administração

Resumo:

A negociação é uma das ferramentas utilizada na resolução de conflitos que nos dias de hoje está se destacando. É tida como competência necessária para o administrador moderno.

Juntamente com a evolução do estudo da inteligência emocional podemos estudar muito das técnicas necessárias para desenvolvermos tais habilidades. Como dissemos, este estudo é novo e as concepções e descobertas se somam aos pequenos fatos existentes dando subsídios para o estudo.

Buscando o a compreensão de tais fatos notamos neste artigo, o perfil de dez empresários do estado de São Paulo, nos últimos cinco anos que venderam suas empresas. Nota-se que os perfis deste grupo de empresários tem muito em comum e seguem uma tendência evolutiva para um personagem de liderança forte e determinado como podemos certamente encontrar em um empreendedor.

Este levantamento foi desenvolvido utilizando uma técnica baseada na teoria dos quatro temperamentos originários de Hipócrates no quarto século antes de cristo.

Palavras Chaves: Negociação, venda, perfil psicológico, conflito.

THE PROFILE OF A COMPANY SALESMAN

The negotiation, which is nowadays highlighted, was one of the tools used in conflict resolution. It was considered as a necessary competence in order to made the modern administrator put the used of management skills into practice.

As the emotional intelligence study evolves, we are able to study hard the techniques need to develop such skills. As we mentioned, that was a new study and the conceptions and

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

1. Introdução:

Todas as emoções são, em essência, impulsos para agir, planos instantâneos para lidar com a vida que a evolução nos infundiu. A própria raiz da palavra emoção é “mover” em latim, mais o prefixo “e”, para denotar “afastar-se”, indicando que uma tendência a agir está implícita em toda emoção.

São impulsos arraigados para agir divorciadas de uma reação óbvia. O ser humano tem em sua essência o poder de pensar, sentir e agir, distinguindo-se na natureza, já que sua concepção física e biológica é idêntica aos outros animais existentes na terra. Segundo Moggi & Burkhard (2002) o que nos diferencia é o fato do ser humano ser o único que possui faculdades como: poder opor-se ao mundo numa relação sujeito-objeto, está sempre entregue a suas sensações, reagindo a elas, ter memória (não confundir memória com capacidade de reconhecimento), poder desconsiderar a influência do meio, poder dominar seus instintos por decisão autônoma, ter livre arbítrio, que é a liberdade de agir, de escolher conscientemente entre vários atos possíveis, moral ou imoral; ter postura ereta vencendo a lei da gravidade e consegue expressar-se pela fala, conquistando e construindo espaço social dinâmico; pode ter pensamentos que transpasse o tempo (passado, presente, futuro), conquistando com isto o infinito.

E este poder do pensamento e do sentimento faz com que o ser possa ter opções para resoluções dos conflitos existentes e criados por ele mesmo no convívio social. O conflito entre os indivíduos seria um fenômeno envolvendo duas ou mais partes, relativamente interdependentes, que tem interesses comuns em uma situação, e cuja execução efetiva é exigido algum tipo de consentimento, aprovação ou cooperação dessas partes.

No surgimento do conflito ativamos nossa habilidade de processar informações para extrairmos uma forma de solução que passa por uma série de alternativas sendo uma delas a negociação.

Nesses jogos de interesse existe o chamado “jogo psicológico” que toma conta de um negociador e o faz entrar no conflito ligado em seus interesses. Como negociador, é preciso entender psicologicamente os oponentes como a si mesmo no momento de se tomar às devidas decisões. Neste particular desenvolve-se ultimamente o conceito de “Inteligência Emocional“ voltado ao estudo da arte de negociar e tomar decisões.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Figura 1 – Fluxograma de soluções de conflitos.

Esta inteligência mede a capacidade de auto conhecimento, equilíbrio emocional e capacidade de relacionamento com outra pessoa. Em nosso repertório emocional cada emoção desenha uma função única, como revelam suas distintas assinaturas biológicas. Com novos métodos para perscrutar "investigar minuciosamente", o corpo e o cérebro, os pesquisadores estão descobrindo mais detalhes fisiológicos de como cada emoção prepara o corpo para um tipo de resposta muito diferente.

Quando estamos tomados pela ira o sangue flui para as mãos, os batimentos cardíacos aceleram-se, e uma onda de hormônios como a adrenalina gera uma pulsação, nos deixando prontos para o enfrentamento.

No momento de medo o sangue vai para os músculos do esqueleto, como os das pernas, e faz o rosto ficar lívido, uma vez que o sangue é desviado dele. Ao mesmo tempo o corpo imobiliza-se, ainda que por um momento. Circuitos nos centros emocionais do cérebro disparam a torrente de hormônios que põe o corpo em alerta geral ficando prontos para a fuga.

Quando sentimos felicidade a atividade no centro cerebral que inibe os sentimentos negativos e favorece o aumento da energia existente, silencia aqueles que geram pensamentos de preocupação. Mas não ocorre nenhuma mudança particular na fisiologia, a não ser uma tranqüilidade, que faz o corpo recuperar-se mais depressa do estímulo de emoções perturbadoras deixando-nos mais leves e cheios de vida.

Quando estamos envolvidos pelo amor que realça sentimentos afetuosos e satisfação sexual que implicam estimulação parasimpática, este padrão chamado de "resposta de relaxamento" é um conjunto de reações em todo o corpo que gera um estado de calma e satisfação.

Quando somos pegos pelo sentimento de surpresa (prazer inesperado), ele permite a adoção de uma varredura visual mais ampla, e também maior quantidade de luz a atingir a retina. Isto oferece mais informação sobre o inesperado, tornando mais fácil perceber exatamente o que está acontecendo e conceber o melhor plano de ação.

Quando da repugnância, no mundo todo parece a mesma e envia idêntica mensagem. A expressão facial de nojo, o lábio superior se retorce para o lado, o nariz se enruga ligeiramente e temos a repulsa expressa no ato.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Nos momentos que se realça a tristeza trazendo uma queda de energia e de entusiasmo pelas atividades da vida, em particular diversões e prazeres, levando-nos a total depressão,

tipicamente, temos consciência, destacando a atenção, ponderação e reflexão, mas junto com esse existe outro sistema de conhecimento impulsivo e poderoso, embora às vezes ilógicos.

A Dicotomia (divisão lógica de um conceito em dois outros conceitos em geral contrários), emocional aproxima-se da distinção popular entre “coração” e “cabeça”; saber que alguma coisa é certa é um tipo diferente de convicção, de algum modo uma certeza mais profunda.

Há uma acentuada graduação (aumento ou diminuição gradual), na proporção entre controle racional e emocional da mente. Quanto mais sentimento nos envolve, mais dominante se torna à mente emocional. O que vemos, no entanto é as duas mentes, a emocional e a racional operarem em estreita harmonia na maior parte do tempo, entrelaçando seus modos de conhecimento para nos orientar no mundo.

Em geral há um equilíbrio entre as mentes, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e às vezes vetando o insumo das emoções. Que são em essência, impulsos para agir, planos instantâneos para lidar com a vida que a evolução nos infundiu. Neste particular temos os casos de negociadores afastados de negociações por motivos de envolvimento pessoal e que hoje sabemos pode ser um forte aliado na condução de uma negociação se o negociador for um indivíduo preparado para o uso das duas mentes a racional e a emocional.

Para Fisher, Ury & Patton (1994), a negociação se divide em cinco etapas estudadas e desenvolvidas por um método através do projeto de negociação da Harvard Law School onde eles separam pessoas, interesses, opções de ganhos e critérios objetivos, ainda comentam sobre o problema e as posições que assumimos frente a estes cinco obstáculos que circulam o ato de negociar ou intermediar. Nota-se que eles deram uma ênfase grande em como o negociador tem que ver as pessoas e os interesses.

Segundo eles o negociador deve ativar a “Percepção”, pois o pensamento do outro lado é o problema, o conflito não está na realidade objetiva, e sim na mente das pessoas. Devemos nos colocar no lugar do outro, nunca deduzir as intenções do outro a partir de seus próprios medos, não culpe o outro por seus problemas, discuta as percepções de cada um. Busque oportunidades de agir de maneira contraditória às percepções do outro. Dê a ele um interesse no resultado, certificando-se de que ele participa do processo. Salvando as aparências tornando suas propostas compatíveis com os valores do outro.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Nota-se que as “Emoções” podem ser mais importantes do que as palavras. Antes de

e o que se escreve e sim dando destaque ao que as partes pensam e como se sentem. Para os que conhecem a arte de negociar, nota-se uma concordância com a afirmação de Goleman de que a habilidade de negociar deve ser exigida em todos os seguimentos e profissões locadas dentro de uma organização. Ela pode ser vista como um exercício de soluções conjuntas de problemas, já que todos os envolvidos são donos do conflito, e o próprio ato de se negociar constitui um reconhecimento de que o problema está sendo compartilhado e que a solução está na satisfação mútua das partes. Para Herbert Kelman, psicólogo especializado em negociações pelo projeto da Harvard Law School, o próprio processo de negociação estabelece a cooperação entre as partes em conflito, e o fato de chegarem a soluções conjuntas transforma seus relacionamentos. Essa empatia aumenta a capacidade de cada lado influenciar o outro em benefício de ambos, ao ser mais receptivo às necessidades do outro. Os canais de negociação se abrem à medida que se trabalha esta competência, dando ênfase às pessoas e seus interesses. Esta competência realça a diplomacia, identifica potenciais e incentiva a discussão aberta e franca.

3. O Perfil de personalidades.

No intuito de se conhecer o perfil de si mesmo e do seu oponente a escritora Littauer (1993), separou o perfil de personalidade através de um método interessante de auto-avaliação e dividindo-nos em grupos de personalidade que chamou de Popular Sangüíneo, Perfeito Melancólico, Forte Colérico e Sereno Fleugmático, ou seja, a teoria dos quatro temperamentos originários de Hipócrates no quarto século antes de Cristo.

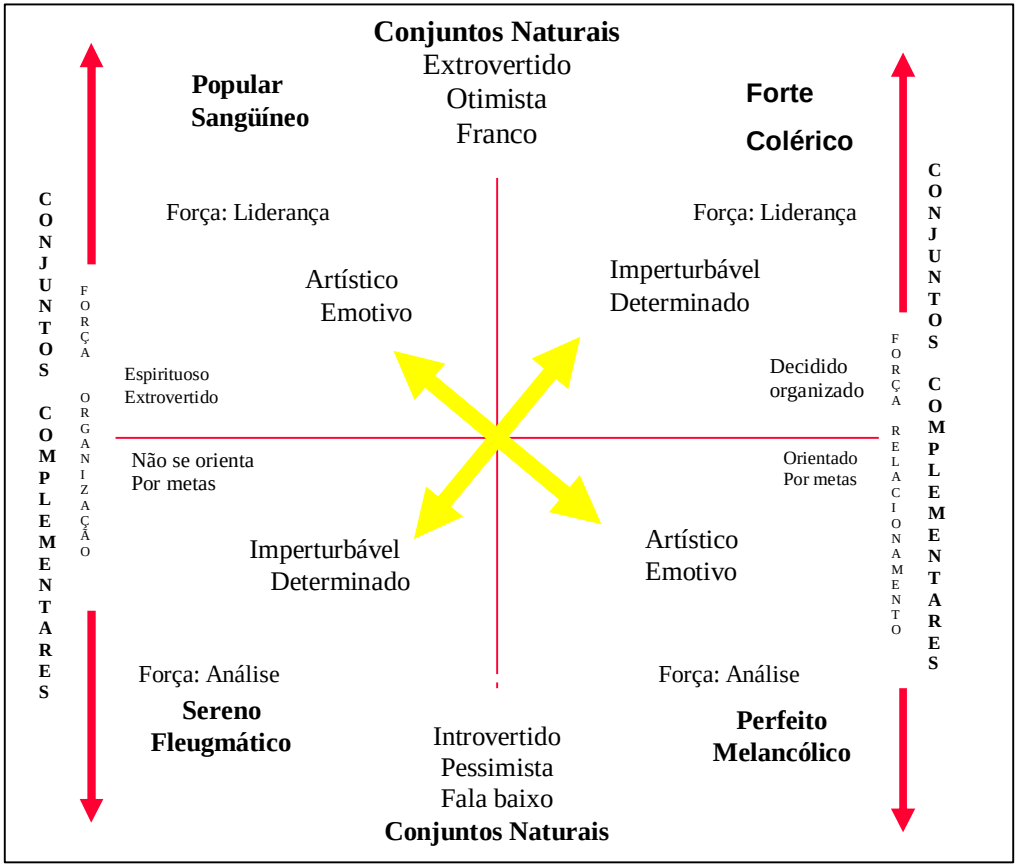
Para a escritora, cada pessoa é um conjunto único e formado por conjuntos naturais. A combinação destes conjuntos forma os formadores de personalidade. A maioria das pessoas tem alta pontuação em um temperamento, e demonstram um temperamento secundário apresentando ainda outros traços isolados, as pessoas que têm traços equilibrados geralmente são serenos fleugmáticos porque são pessoas para toda obra, com muita dificuldade em avaliar seus traços. Verifica-se na figura 2 abaixo, os possíveis conjuntos formados por estes grupos de quatro personalidades.

A - Conjuntos Naturais

Ao olhar a figura 2, você poderá ver que a combinação “popular sangüíneo/forte colérico” é um conjunto natural, pois ambos são extrovertidos, otimistas e francos. O popular sangüíneo fala por prazer, o forte colérico por negócios, mas ambos são pessoas de “fala”. Se você obtiver esse conjunto, tem maior potencial de liderança.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Figura 2 – Organização dos conjuntos de perfil de personalidade



Fonte: Littauer, Florence - Personality Plus, pg145.

Se combinar as forças, obterá uma pessoa que pode dirigir outros e faze-los gostar do serviço; uma pessoa divertida, mas realizada; uma pessoa esforçada e determinada, mas não compulsiva sobre realizações. Esse conjunto pega os extremos de trabalho e diversão e produz uma pessoa que os coloca na perspectiva correta. Do ponto de vista negativo, tal combinação, porém, pode produzir uma pessoa mandona que não avalia o que está falando; uma pessoa impulsiva que corre em círculos; ou uma alma impaciente que está sempre interrompendo e dominando conversas.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

O outro conjunto é o “perfeito melancólico/sereno fleugmático”. Ambos são

O “popular sangüíneo/forte colérico” e o “perfeito melancólico/sereno fleugmático” são considerados irmãos de sangue nesta teoria alimentada por experiências da autora.

B - Conjuntos Complementares

De volta a figura 2 você encontrará o temperamento **“forte colérico/perfeito melancólico”**, uma combinação que se encaixa bem e completa as lacunas nas suas respectivas naturezas.

O **“forte colérico/perfeito melancólico”** produz uma excelente pessoa de negócios porque a combinação da liderança, esforço e alvos do forte colérico com a mente analítica, detalhada e organizada do perfeito melancólico é imbatível.

Nada escapa ao alcance dessa combinação e essas pessoas serão bem-sucedidas, não importando quanto tempo levar. Se resolverem modificar um cônjuge, continuarão a fazê-lo até obterem um produto perfeito.

Como essa combinação é decisiva, organizada, e voltada para objetivos; o “forte colérico/perfeito melancólico” faz o maior esforço, tem determinação e pode perseverar nesse sentido para sempre. Bem direcionados, os “fortes coléricos/perfeitos melancólicos” são bem-sucedidos, mas, levados ao extremo, até as suas forças se tornam dominadoras.

Um outro conjunto é o “popular sangüíneo/sereno fleugmático” que está sempre pronto para o descanso e a diversão. Enquanto o “forte colérico/perfeito melancólico” é direcionado para o trabalho.

A combinação feita de porções de humor, com natureza leve faz dos “populares sangüíneos/serenos fleugmáticos” os melhores amigos. Sua natureza alegre e despreocupada é agradável e as pessoas gostam de estar com eles. O sereno fleugmático nivela os altos e baixos do popular sangüíneo, enquanto a personalidade popular sangüínea alegra o sereno fleugmático. Essa combinação é a melhor de todas para tratar e trabalhar com as pessoas. São bons pais. São bons em liderança cívica, porque têm o humor e a personalidade encantadora do popular sangüíneo e a estabilidade do sereno fleugmático. Infelizmente, o outro lado dos “populares sangüíneos/serenos fleugmáticos” mostra pessoas preguiçosas, sem muita vontade ou direção para produzir projetos e adquirir responsabilidades, constituem-se em pessoas inexperientes para lidar com dinheiro próprio ou de terceiros.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

C – Conjuntos Opostos

mágoas do passado. Chama-se isso de “máscara de sobrevivência”. As crianças perfeitas melancólicas, a fim de conseguir a atenção dos pais, vestem a máscara de popularidade dos populares sangüíneos; e as crianças populares sangüíneas, devido a abusos ou rejeições, tornam-se deprimidas e vestem a máscara de dor dos perfeitos melancólicos. Muitas crianças que são criadas em lares problemáticos vestem a máscara de perfeição do perfeito melancólico. “Se eu simplesmente fosse perfeito, o papai não me magoaria e a mamãe não gritaria comigo”.

Todos os problemas de alcoolismo, drogas, rejeição, abuso sexual ou emocional e extrema devoção religiosa fazem com que as crianças desses lares problemáticos vistam diferentes máscaras de personalidade. Elas não sabem como lutar contra isso, então tendem a se tornar qualquer tipo de pessoa que as ajude a sobreviver.

Quando adultas parecem ter personalidades divididas e não entendem as variações de humor que sofrem, constituindo em problemas de relacionamento que causa distúrbios dentro do mundo social a que está convivendo.

No entanto o “forte colérico/sereno fleugmático”, não sentem os mesmos estresses emocionais, sentem um grande conflito entre “trabalhar ou não trabalhar”.

O sereno fleugmático quer descansar e o forte colérico sente-se culpado quando não está produzindo. Essa questão geralmente se resolve por dividir a vida em dois segmentos trabalhar duro no emprego e relaxar e descansar em casa.

Muitas vezes um forte colérico dá tudo de si no emprego e, ou está exausto demais para levantar um dedo em casa, ou não acha o lar bastante importante para merecer os seus esforços. O sereno fleugmático pode trabalhar bem no emprego, onde pode até parecer forte colérico devido à sua motivação e depois relaxar completamente no fim do dia.

A criança forte colérica criada num lar em que seus pais brigam e discutem, percebe rapidamente que a melhor coisa que ela pode fazer é esconder seu desejo de controle e permanecer calada. A criança forte colérica que não tem permissão para participar das tomadas de decisões familiares quanto às suas roupas, ao seu quarto, ao seu animal de estimação, às matérias que deseja estudar, a sua carreira ou a sua escolha de amizades aprende que: ou tem de lutar para conseguir algum controle e é considerada uma “criança má”, ou tem de desistir e aceitar a autoridade até que possa sair de casa. A criança forte colérica que sofre abuso diz para si mesma: “Ficarei em silêncio sobre isso agora, mas quando sair daqui ninguém me controlará”. Qualquer uma dessas situações ou uma combinação delas faz com

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Para se aprofundar leia Your Personality Tree, principalmente o capítulo que fala sobre as máscaras e o livro Freeing Your Mind from Memories That Bind. Se você achar que se encaixa em um pouco de tudo há várias respostas para isso: não entendeu as palavras; é um sereno fleugmático e tem dificuldades para tomar decisões; é perfeito e prestes a melhorar ou foi tão direcionado e oprimido quando criança que não consegue chegar a verdadeira definição de quem realmente é.

Qualquer que seja sua conclusão no Perfil de Personalidade lembre-se de que não é o trabalho, mas a compreensão e combinação de suas forças e fraquezas que são importantes.

4. Uma exploração sobre o perfil de 10 empresários que venderam seus negócios.

O empresário que coloca a venda seu empreendimento e leva até o último momento a idéia firme da venda tem umas particularidades que não são encontradas em outros, como observa Vieira, Celso Prado (2002), este vendedor destaca-se por ser extremamente estratégico, guiado por metas, empreendedor e extremamente perspicaz, tem autocontrole emocional e sabe trabalhar seu negócio enquanto espera pacientemente o momento da venda.

Figura 3 – Resultado do perfil de 10 empresários que venderam seus negócios.

FORÇAS

Pontos	Popular Sanguíneo	Forte Colérico	Perfeito Melancólico	Sereno Fleugmático
TOTAL	35	73	65	27

FRAQUEZAS

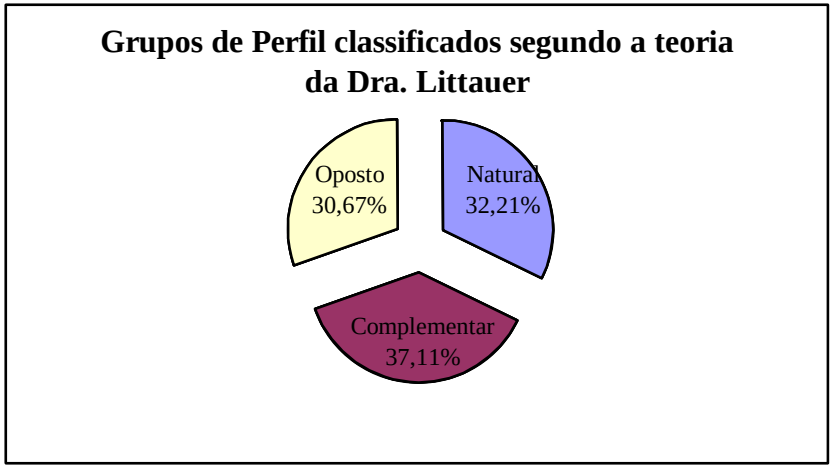
Pontos	Popular Sanguíneo	Forte Colérico	Perfeito Melancólico	Sereno Fleugmático
TOTAL	38	84	43	35
TOTAL GERAL	73	157	108	62

Gráfico 1 – Percentual dos perfis encontrados.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Perfil de 10 Empresários Negociadores de Empresas

Gráfico 2 - Percentual da classificação dos três grupos de Perfis



Nota – se uma predominância na totalização dos conjuntos complementares com uma diferença de 5 pontos percentuais sobre o conjunto natural e 7 pontos percentuais sobre o conjunto dos opostos. Percebe-se que este empresário é predominantemente um "Forte Colérico" com tendência de um "Perfeito melancólico". Também ao se verificar os números individuais a predominância do forte colérico é maior tanto nas fraquezas quanto nas forças. Não devemos deixar de salientar que esta visão e percepção são do próprio empresário, o questionário era individual e respondido por cada um em particular, composto de 20 linhas com 80 palavras que compunham as forças e 20 linhas com 80 palavras que compunham as fraquezas, assinaladas uma palavra por linha.

Percebe-se que estes empresários têm a tendência à liderança acentuando e dando ênfase ao empreendedorismo, deixando latente esta competência em seu perfil. Podemos até insinuar que este empreendedor deveria ser mais estudado já que 90% destes, venderam suas empresas e estão à frente de outra empresa neste momento ou como sócio gerente ou como proprietário investidor, e o que mais nos deixa certo disto é o fato de estarem atualmente em ramos diferentes dos que venderam. Nota-se uma tendência nestes empresários de buscarem novos desafios tendo como prazer pessoal o trabalho de gerenciar e dirigir pessoas.

5. Conclusão

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.

Nota-se que o uso da inteligência emocional encontra-se nos estudos preliminares com

O que se percebe é que em toda negociação queira ela simples ou complexa existe um envolvimento emocional que deve ser considerado e que deve ser trabalhado antes, durante e depois da negociação, mesmo no caso da venda de uma empresa. O estudo do perfil deste é só um passo para se conhecer e entender o que leva a venda.

O que se pergunta é como um empresário vende sua empresa independente de lucro ou prejuízo? Esta tomada de decisão de vender ou não pode ser o grande diferencial para entendermos todo o processo de venda de uma empresa pela ótica do vendedor já que podemos afirmar ter este as características do empreendedorismo fluindo dentro de suas veias.

6 - Bibliografia:

Littauer, Florence – Personality Plus - DTPhoenixi, 1992

Colaiácovo, Juan Luis & Colaiácovo Cynthia Alexandra – Negociação Empresarial e Comunitária – Forense, 1998.

Hersey, Paul & Blanchard, Kenneth – Psicologia para Administradores de Empresas, Editora pedagógica e Universitária Ltda SP. , 1977.

Goleman, Daniel – Inteligência Emocional -Objetiva, 1995.

Goleman, Daniel – Trabalhando com a Inteligência Emocional – Objetiva, 1999.

Fisher, Roger & Ury, Willian & Patton, Bruce – Negociação de Acordos sem Concessões – Imago, 1994.

Ackoff, Russel L. & Sasieni, Maurice W. – Pesquisa Operacional – Editora cientifica S.A. - 1974.

Vieira, Celso Prado – Como vender uma empresa com sucesso – Editora Campus Ltda – Rio de janeiro – 2002.

HSM Management – Tolerância zero para as mentiras de vendedor – Número 35 anos Seis, 2002.

Easy PDF Creator is professional software to create PDF. If you wish to remove this line, buy it now.