

LUIZ MARINS

ILUSTRAÇÕES DE ROBERTO NEGREIROS



**SÓ NÃO
ERRA
QUEM
NÃO FAZ**

e outros temas ilustrados
para fazer pensar

Integrare
business

LUIZ MARINS
ILUSTRAÇÕES DE ROBERTO NEGREIROS

**SÓ NÃO
ERRA
QUEM
NÃO FAZ**

e outros temas ilustrados
para fazer pensar

Copyright © 2017 Luiz Marins
Copyright © 2017 Integrare Editora e Livraria Ltda.

Editores
André Luiz M. Tiba e Luciana Marins Tiba

Coordenação e produção editorial
Reis Editores

Revisão
Pedro Japiassu Reis

Projeto gráfico e diagramação
Gerson Reis

Ilustrações
Roberto Negreiros

Capa
Q-pix – Estúdio de criação – Renato Sievers

Ilustrações de Capa e 4ª Capa
Roberto Negreiros

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Andreia de Almeida CRB-8/7889

Marins, Luiz
Só não erra quem não faz: e outros temas ilustrados
para fazer pensar / Luiz Marins ; ilustrador: Roberto
Negreiros. - São Paulo : Integrare, 2017.
168 p. : il. color.

ISBN: 978-85-8211-079-9

1. Sucesso nos negócios 2. Liderança 3. Atitude - Mudança
4. Otimismo 5. Empreendedorismo 6. Sucesso nos negócios -
Crônicas I. Título II. Negreiros, Roberto

17-0629

CDD 650.1

Índices para catálogo sistemático:

1. Sucesso nos negócios - Crônicas

Todos os direitos reservados à
INTEGRARE EDITORA E LIVRARIA LTDA.
Rua Tabapuã, 1123, 7º andar, conj. 71/74
CEP 04533-014 – São Paulo – SP – Brasil
Tel. (55) (11) 3562-8590
Visite nosso site: www.integrareeditora.com.br

Sumário

Dedicatória	5
Introdução	9
Só não erra quem não faz	10
Pare de reclamar	12
O poder do entusiasmo	14
Cuidado com a fossilização	16
Imagine-se vencedor	18
Faça agora, não deixe para depois	20
Acabe com a arrogância	22
Permita o erro	24
Abaixo os grandes egos	26
Desperte a pessoa cansada que está dentro de você	28
Sonhe alto!	30
Reviva uma boa ideia do passado	32
Delegue, não abdique	34
Preste atenção aos detalhes	36
Cuidado para não desistir no meio do caminho	38
Seja acessível	40
Decida com rapidez	42
Não tenho tempo	44
Saia da sua sala	46
Tenha a atitude de aprender sempre	48
Saiba relaxar	50
Valorize a intuição	52
A inveja.	54
Mudar: a única certeza estável	56
Motivar é ouvir	58
Transforme o seu cliente em seu vendedor	60
Três razões para o fracasso	62
Comprometido com o sucesso do cliente	64
A lição dos gansos	66
O empreendedor de sucesso	68
A palavra é <i>empowerment</i>	70
Observe a concorrência	72
Boas maneiras e educação	74
Saiba o que pensa seu cliente	76
Treinar, treinar, treinar	78
Visite um cliente preferencial	80

O primeiro cliente de sua empresa é o seu funcionário. Informe-o em primeiro lugar	82
Escreva seus objetivos e metas	84
Cale a boca	86
Cuide do seu velho cliente	88
Chega de desculpas	90
Cumpra horários e prazos	92
Surpreenda seu cliente	94
O homem vai longe depois de estar cansado	96
Dê retorno	98
Precisa-se de um herói	100
Não se economize	102
Pare de falar mal dos outros	104
Acreditar e pisar fundo!	106
Abaixo o mau humor	108
Dez dicas para viver com entusiasmo	110
Do plano do choro ao plano da ação	112
Seja simples	114
Viver é arriscar sempre	116
Cuidado com o “ativismo”	118
Durma com lápis e papel ao lado da cama	120
Sinta coragem e avance	122
Cuidado com os “sugadores de energia”	124
Desconfie das coisas muito fáceis	126
Antes de falar, ligue o cérebro	128
Elogie	130
Pare de ter dó de si mesmo	132
Olhe para a frente	134
Pense grande	136
Cuide-se!	138
Arrisque a saída heroica	140
Vença suas fraquezas	142
Cuide da sua imagem	144
Esfrie a cabeça	146
Faça seu cliente “ganhar tempo”	148
Mudar. A hora é agora!	150
Não desista	152
Dê crédito a quem realmente merece	154
Não crie muito caso	156
Abaixo o medo de participar	158
É preciso gostar do que se faz	160
Muito obrigado	162
Luiz Marins	164

Introdução

Atendendo as exigências da contemporaneidade, onde tempo é um dos recursos mais escassos e ainda a realidade das novas gerações que aprendem mais por imagens do que através de textos, este livro contém textos curtos, brilhantemente ilustrados por Roberto Negreiros.

As marcas deste livro são a simplicidade do texto e a beleza das ilustrações. Por isso é sofisticadamente simples e foi escrito para fazer o leitor pensar pelo contraponto imagem-texto.

Não é um livro linear. É mosaico. Quase multissensorial. Você poderá lê-lo em voz alta para experimentar a sensação milenar de ouvir a própria voz, multiplicando a aprendizagem. Você poderá percorrê-lo como quiser. Mas peça que o faça com vagar, prestando atenção em cada palavra, cada sentença, fazendo anotações à margem, saboreando a riqueza das ilustrações que, se bem observadas, falarão mais que o próprio texto.

São temas de reflexão e motivação pessoal, profissional e empresarial. A concisão dos textos me obrigou a focar no essencial. Procurei cobrir boa parte do que acredito ser a razão do sucesso e do fracasso de pessoas e empresas.

O meu desejo é que você, leitor, ao terminar de ler criticamente os textos e saborear as ilustrações, valorize mais sua intuição, não desista no meio do caminho, reviva alguma boa ideia do passado, sonhe alto, permita-se errar, acabe com o mau humor, tenha boas maneiras e educação, cuide-se, elogie, pare de falar mal dos outros, preste atenção aos detalhes, não crie muito caso, cumpra horários e prazos, transforme seu cliente em seu vendedor, desconfie das coisas muito fáceis, perca o medo de participar, olhe para a frente, acabe com a inveja, tenha cuidado com os sugadores de energia, tenha uma atitude de aprender sempre, acredite e pise fundo, não se economize, pare de ter dó de si mesmo, seja acessível, decida com rapidez, sinta coragem e avance, seja um empreendedor de sucesso e passe do plano do choro ao plano da ação. Boa leitura!

Luiz Marins

Outono, 2017

Só não erra quem não faz



Há pessoas que têm um medo muito grande de errar. Esse medo faz com que elas acabem deixando de fazer muitas coisas, de participar, de lutar, de se envolver. Às vezes o medo de errar é tão grande que essas pessoas ficam literalmente “travadas” e nem sequer se sentem confortáveis ao emitir uma opinião.

Pessoas assim estão fadadas ao fracasso. O tempo dos “mornos” realmente acabou. Hoje é preciso decidir, fazer, tentar, participar, descer do muro e assumir posições com coragem, lealdade e confiança. Pessoas que não se envolvem, não participam, nada fazem, e que, portanto, nunca erram, são hoje avaliadas como medíocres. Mas hoje em dia ninguém tem o direito de ser medíocre.

Errar não só é humano, como necessário.

O crescimento, o desenvolvimento, a aprendizagem se fazem muito mais por meio da análise de nossos erros do que pelo louvor de nossos acertos.

É preciso ter a coragem de errar.

Gostaria de sugerir que você fizesse uma autoanálise de seu comportamento com relação ao medo de errar, de agir.

Lembre-se: **só não erra quem não faz!**

Seja acessível



Há pessoas que falam em administrar “de portas abertas” e até se gabam de serem “acessíveis” a seus subordinados e clientes. Porém, quando vamos ver mais de perto a sua forma de administrar, vemos que as “portas abertas” não passam de uma farsa, ou mesmo de um disfarce.

As portas, de fato, estão abertas, mas quem adentra aquela sala encontra lá uma pessoa, de fato, inacessível. Ela finge que ouve. Finge que está interessada. Finge que se preocupa com o que os outros estão dizendo ou pensando. Mas, na verdade, está embutida dentro de si própria. É uma pessoa, como se costuma dizer, que está “cheia de si”. Administrar de portas abertas não significa somente abrir as portas da sala para que as pessoas vejam você trabalhando. Significa abrir a mente e o coração para seus subordinados, seus colegas, seus clientes.

Administrar de portas abertas não significa apenas permitir que as pessoas adentrem a sua sala. Significa você deixar sua sala e ir até onde as pessoas estão, conversar com elas, verificar *in loco* a sua situação de trabalho, enfim, comprometer-se com elas. É preciso, mais do que nunca, trabalhar realmente com portas abertas. Não só as portas da presidência, mas as portas de toda a diretoria, gerências, assistência técnica, departamento de vendas etc. A empresa moderna deve ser uma empresa aberta.

Gostaria que você se perguntasse se sua administração é realmente acessível. Pergunte às pessoas o que elas sentem quando têm que falar com você ou têm alguma coisa a lhe apresentar. Pergunte à sua secretária, aos seus colegas, qual a sua imagem em termos de acessibilidade. Uma pessoa inacessível é uma pessoa que fica embutida na ignorância dos fatos e das coisas que se passam dentro de uma empresa, pois as pessoas facilmente desistem de lhe contar as coisas. Um chefe inacessível é um chefe isolado. Um chefe isolado é um chefe morto.

Pense nisso.

Decida com rapidez



Hoje, no mundo empresarial, não é mais o maior que vencerá o menor, mas, sim, *o mais rápido é que vencerá o mais lento. É preciso decidir com rapidez!* Mais vale tomar vinte decisões por dia, sendo cinco erradas, do que tomar somente cinco decisões, mesmo que as cinco estejam todas certas.

O mundo está muito ágil. O mercado *muda muito rapidamente.*

O comportamento dos consumidores, dos empregados, dos fornecedores, de todos os que fazem parte do “jogo” da vida empresarial, muda muito rapidamente. Não podemos nos dar mais ao luxo de demorar e protelar a tomada de decisão.

Vejo empresas que ficam analisando, analisando e analisando uma situação indefinidamente, para depois tomar decisões. *Essa paralisia para analisar* é um grande mal que tem assolado muitas empresas. Quando a decisão é, enfim, tomada, já não tem mais a eficácia que poderia ter. Quantos negócios e clientes são perdidos por falta de uma decisão rápida das gerências, da diretoria ou mesmo do encarregado de resolver o problema? Para decidir com rapidez, é preciso ter *informação*. Para tanto, é preciso abrir, descongestionar, liberar o processo de comunicação dentro da empresa. É preciso que a informação e a comunicação fluam de baixo para cima e de cima para baixo na hierarquia. Tipicamente falando, numa hierarquia, *sobem informações e descem decisões*. Se as informações subirem truncadas, com ruídos, as decisões tomadas serão cada vez mais erradas, contraditórias, infelizes e confusas.

Libere o processo de comunicação em sua empresa, promovendo reuniões abertas, círculos de qualidade, grupos de estudo etc. Faça com que todos se sintam *realmente comprometidos* com o *processo* de tomada de decisão cada vez mais rápido, cada vez mais acertado, cada vez mais assumido com total responsabilidade. Permita o erro. Faça com que seus funcionários tentem mais, proponham mais, façam mais, *decidam mais*. E lembre-se de uma coisa: se você tiver uma ideia boa, corra para implementá-la, pois, sem dúvida, ela terá ocorrido para mil outras pessoas ao mesmo tempo. *Vencerá quem fizer. Fará quem tomar primeiro a decisão de fazer.*

Não tenho tempo



Há pessoas para as quais o dia parece ter apenas 18 horas. *Vivem dizendo que não têm tempo. Vivem se dizendo “ocupadíssimas”, vivem “correndo” de um lado para o outro; e o que parece mesmo é que não fazem nada de realmente essencial.* Essas pessoas são aquelas que criticam duramente as outras que “acham tempo” para colaborar, para participar, para ajudar a comunidade. Dizem que essas pessoas que “acham tempo” querem mesmo é “aparecer”! As pessoas que se dizem “ocupadas” e “sem tempo” são aqueles diretores e gerentes que não encontram hora alguma para visitar clientes, para reunir seus funcionários, para participar de treinamentos em sua empresa, para ler, estudar, acompanhar o desenvolvimento do seu negócio. A qualquer coisa que se diga, vem logo a resposta pronta: “Não tenho tempo!”

O Papa Paulo VI só dava novos encargos para os bispos e cardeais que já tinham muitas atividades. Ele dizia que somente quem faz muita coisa arranja tempo para fazer ainda mais. *Aqueles que nada fazem, nada fazem justamente porque nada querem fazer.* Só sabem criticar. Observe um Clube de Serviço, uma Associação, um Grêmio etc. Quem faz tudo? Sempre os mesmos! E os demais ficam falando pelas costas, criticando, dizendo que aqueles que fazem, fazem tudo porque nada têm a fazer em suas empresas e, além do mais, querem “aparecer”.

Essas pessoas que não participam de nada deveriam “se mancar” e pedir demissão dos clubes, associações, e assumir que realmente não servem para nada, não fazem nada. Deveriam ir dormir, descansar, relaxar, pois parecem ser essas as únicas coisas de que são realmente capazes, além de falar mal dos que realizam algo, é claro. Deveriam assumir o próprio ócio e a incapacidade de colaborar, de fazer, de criar e, principalmente, de “arranjar tempo”.

Faça um exame de consciência. Você, de que lado está? Você é daqueles que colaboram, estão sempre prontos a ajudar, acham tempo para participar, dão opinião nas reuniões sem medo de trabalho; ou é dos que só sabem dizer “Não tenho tempo!”, “Procure outro” etc.? O dia tem 24 horas para todas as pessoas. Recupere a noção do ridículo e veja que você não pode ser a pessoa mais ocupada e importante do mundo. Portanto, arranje tempo! Participe! Colabore!

Saiba relaxar



O mundo de hoje é extremamente tenso. A tensão leva à ansiedade. A ansiedade traz a tensão, num círculo vicioso dos mais graves para a saúde do executivo. Pessoas tensas, nervosas, não conseguem decidir bem. Têm a sua visão do mundo perturbada pela ansiedade e pelo medo do futuro. Pessoas tensas são quase sempre negativas, negadoras, e levam esse negativismo para toda a empresa, criando um clima desolador de fracasso. *É preciso saber relaxar.*

Há muitos cursos e livros que ensinam técnicas de relaxamento. Todas são válidas. O mundo de hoje exige que nos utilizemos dessas técnicas. A criatividade não pode ocorrer numa mente tensa. A inovação exige paz, calma. Temos que aprender a reconhecer o valor de nosso subconsciente para podermos vencer os desafios da modernidade.

Tire férias. Exija que seu pessoal tire férias. Não permita às pessoas que trabalham com você se sentirem “estouradas” de tanto trabalhar e não descansar, não relaxar. Não SE permita isso! O que antigamente poderia ser uma virtude (trabalhar sem tirar férias, sem descansar) é hoje um crime. As pessoas pensam estar ganhando. As empresas pensam estar ganhando, mas na verdade todos perdem num ambiente onde as pessoas vivem sobrecarregadas de serviço e tensão. Os problemas não passarão com a sua ansiedade. Eles só piorarão. A crise não passará porque você não tira férias há anos. Pense nisso.

Relaxe.

Mudar: a única certeza estável



Estamos vivendo a época das maiores transformações na história da humanidade. Nunca houve tantas mudanças ao mesmo tempo.

Viver hoje exige de cada um de nós, principalmente, uma grande adaptação à mudança. São três as principais características de nossos dias: o DINAMISMO, a INSTABILIDADE e a EVOLUÇÃO. Essa rapidez gera uma instabilidade que hoje tem de ser compreendida como parte integrante de nosso cotidiano. *Não esperamos a “estabilidade”. Ela jamais voltará a existir.* O ritmo de mudança é tão violento que a estabilidade é coisa do passado. Temos que aprender a viver com a instabilidade. E isso não é fácil. Viver hoje exige um constante esforço de rompimento com o passado, com a linguagem, conceitos e modos com que sempre fizemos as coisas. Exige uma grande disposição para mudança e para novidade. E, além disso tudo, precisamos ser ágeis.

Agilidade e rapidez no processo de tomada de decisão são hoje vitais para a sobrevivência da empresa. Decidir com rapidez, coletar, estudar e disseminar para nosso pessoal informações relevantes sobre nossos clientes, são fatores fundamentais para o sucesso empresarial. Estamos na era da inteligência e a informação é o recurso fundamental. Venderá, conquistará o cliente aquele que detiver, estudar e colocar a serviço de seu negócio, a maior gama de informações sobre seus clientes — o que eles querem, como querem, quando querem, onde querem —, são perguntas que devem ser respondidas rápida e consistentemente pela empresa de hoje. Tudo isso para conseguirmos fazer a nossa empresa realmente *comprometer-se com o sucesso de nossos clientes.*

Gostaria que você parasse e pensasse como você está se adaptando às mudanças que vêm ocorrendo em nosso ambiente de negócios. Será que estamos realmente alertas para o ritmo das mudanças? Será que acreditamos na verdade de que as mudanças não só continuarão mais rápidas, como serão ainda mais dinâmicas? Estamos conscientes de que a concorrência será a cada ano mais acirrada? Somos abertos às novidades? Estamos trazendo para nossas empresas as novidades que o mundo está praticando em nosso ramo de negócio? Sou alguém disposto a mudar? Ou sou resistente, achando que tudo não passa de um “modismo passageiro” e que a concorrência vai quebrar, ou vai diminuir? Estou pensando seriamente em reengenharia, qualidade, cooperação, *team-work*, *empowerment*, ou acho tudo isso uma besteira? Cuidado! Se você e sua empresa não se mexerem enquanto é tempo, daqui a pouco, com certeza, não se mexerão mais, *pois estarão mortos, fora do mercado!*

Pense nisso.

Três razões para o fracasso



Quais serão as três razões para as empresas e pessoas fracassarem no mundo moderno? Uma pesquisa feita nos Estados Unidos com altos executivos de sucesso, apontou as seguintes razões:

1) Insensibilidade a outras pessoas

D. Wayne Calloway, presidente mundial da PepsiCo Inc., empresa *holding* da Pepsi Cola, diz que a *arrogância* é mortal para uma empresa e para as pessoas. Pessoas inteligentes, que pensam ter todas as respostas para todas as questões e se acham as “maiorais” em todos os assuntos, estão fadadas a nunca experimentar o sucesso. Essas pessoas não se desenvolvem e ficam fechadas em sua ignorância dos fatos e das diversas facetas da realidade. O trabalho em equipe é fundamental para o sucesso, e a arrogância mata qualquer trabalho de equipe.

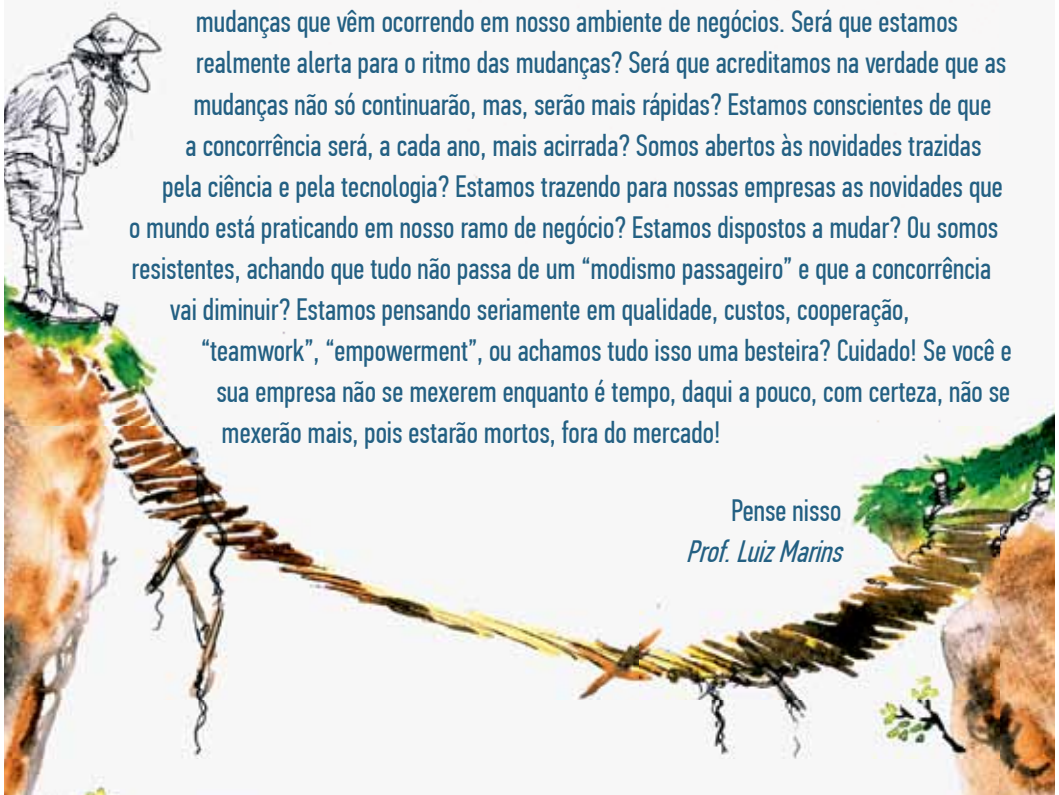
2) Fazer “política” na empresa e colocar seus interesses pessoais acima dos interesses da empresa

Pessoas que mudam de opinião e posição conforme o vento sopra, e são eternos “bajuladores” de pessoas em posições-chave, jamais terão sucesso a longo prazo numa empresa. É claro que em toda empresa há “política”. Porém, a pessoa que colocar a “política pessoal” acima dos interesses comuns da empresa, estará fadada ao fracasso.

3) Inflexibilidade

Pessoas que estão sempre balançando a cabeça e dizendo “isso não vai dar certo” e sempre sendo negativas em reuniões e esforços grupais, são insuportáveis para a empresa de hoje. O mundo de hoje exige um espírito aberto às mudanças. Pessoas inflexíveis, negadoras, pessimistas, que não se envolvem e não se comprometem, estão marcadas para fracassar.

Gostaria que você analisasse se não está sendo vítima de uma, duas, ou três razões citadas na pesquisa americana, que serve absolutamente bem para o caso brasileiro. Você é arrogante? Sua empresa é arrogante? Você faz muita “política” na sua empresa, participando de “grupos de fofoca”, “facções” contra este, ou aquele departamento? Você é inflexível e negativo? Faça esse exame de consciência e mude. *Mude, enquanto há tempo para mudar. O sucesso o espera.*



Gostaria que você parasse e pensasse como você e sua empresa estão se adaptando às mudanças que vêm ocorrendo em nosso ambiente de negócios. Será que estamos realmente alerta para o ritmo das mudanças? Será que acreditamos na verdade que as mudanças não só continuarão, mas, serão mais rápidas? Estamos conscientes de que a concorrência será, a cada ano, mais acirrada? Somos abertos às novidades trazidas pela ciência e pela tecnologia? Estamos trazendo para nossas empresas as novidades que o mundo está praticando em nosso ramo de negócio? Estamos dispostos a mudar? Ou somos resistentes, achando que tudo não passa de um “modismo passageiro” e que a concorrência vai diminuir? Estamos pensando seriamente em qualidade, custos, cooperação, “teamwork”, “empowerment”, ou achamos tudo isso uma besteira? Cuidado! Se você e sua empresa não se mexerem enquanto é tempo, daqui a pouco, com certeza, não se mexerão mais, pois estarão mortos, fora do mercado!

Pense nisso
Prof. Luiz Marins



ISBN 978-85-8211-079-9



9 788582 110799 >