



**Museu da Pessoa**

*Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.*

## **História**

### **Cabine Promotoras Natura 2006**



#### **História completa**

São Paulo, 9 de março de 2006

#### **Identificação**

Eu sou Marla, de João Pessoa, Paraíba, e nasci no dia 19 de março de 1964.

#### **Ingresso e história na Natura**

Eu conheci a Natura em 1978, como consumidora. Eu comprava proteção solar e lápis para o contorno dos olhos. A menina que me vendia Natura era muito minha amiga, hoje é até minha comadre. A mãe dela era promotora da Natura. E eu faço parte de uma família de cinco

mulheres. Era uma festa Todas compravam. Em junho de 1985, de tanto consumir Natura, me tornei uma consultora. Eu era muito ativa. Não faltava a um encontro da Natura e ajudava nas reuniões. Eu amava. Embrulhava os presentes e viajava para ajudar. Eu já até conhecia a gerente. Parece que eu estava construindo o futuro. Eu não tinha muitos clientes. Eu era uma consultora que consumia muito, a minha família consumia muito. Eu não vendia tanto, mas eu falava muito bem do que eu usava. A história de como me tornei promotora é linda. A nossa cidade cresceu bastante, a minha promotora já trabalhava há 8 anos e foi preciso criar um novo setor na cidade. Na seleção de promotoras, havia 15 consultoras presentes. Eu recebi uma ligação na minha casa: "Esteja amanhã, às 10 horas da manhã no hotel, que faremos a entrevista final. E vão estar com você mais duas meninas que foram selecionadas." Cheguei às 10 horas da manhã, me sentei com a gerente, olhei para um lado, olhei para outro, mas não tinha mais ninguém. Aí eu perguntei: "Olha, eu vim fazer a entrevista final, cadê as outras duas meninas?" Ela fez: "Não, eu já escolhi a promotora." E eu: "Ah, e o que é que eu estou fazendo aqui?" Ela disse: "Você foi a escolhida." Foi uma emoção. Foi no dia sete de fevereiro de 1990, eu não me esqueço nunca. Na época, eu ainda era jovem, bem jovem: "Meu Deus do céu, e agora? O que é que eu vou fazer?" Iniciei uma equipe na minha cidade sem nenhuma consultora e fui construindo o meu setor. Hoje ele já tem 16 anos. Todas as pessoas foram formadas por mim. Fui a única promotora até agora, e tenho 730 consultoras, mas a Natura dividiu meu setor com colegas da cidade por cinco vezes. Recentemente, passei 160 consultoras. Quando o setor cresce muito, a Natura, prezando muito a qualidade, divide o setor e aí a gente passa uma parte de nossa equipe para a nova promotora.

## **Desafios**

Para ser promotora de vendas tem que amar o que faz, tem que ter muito carisma, tem que ser uma pessoa muito leve, porque o maior desafio de ser promotora de vendas é administrar o tempo para dar conta de fazer tantas atividades. A gente sempre quer fazer com muito esmero, quer ter dedicação 24 horas por dia para a nossa consultora, que é o baluarte da empresa, porque é quem atende o consumidor final. Ela tem que receber todas as informações para que atenda bem o nosso cliente lá fora. E, nós, as promotoras, temos que ter um equilíbrio muito grande na vida profissional, pessoal e familiar, senão, daqui a pouco, o marido de promotora diz: "Epa, espera aí Onde é que eu fico nessa história?" Eu sou promotora há 16 anos e houve muitos fatos marcantes. Eu tive uma evolução muito rápida. Com cinco anos de carreira - a época era outra - eu cheguei no ponto máximo que uma promotora de vendas pode chegar, entrei para o Grupo Seniores de Promotoras, o GSP. Além disso, as minhas conquistas pessoais foram muito marcantes. Para mim foi o melhor de tudo, eu fiquei muito importante, eu me acho muito importante sendo promotora. Na minha casa, meu esposo trabalha. Mas a gente cresceu muito. Somos um casal diferenciado, exemplar. Construímos a nossa vida como casados. Sempre ponho metas na minha vida. Desde que estou na Natura pus metas na minha vida pessoal. E é engraçado: todas foram atingidas. Tudo isso eu devo ao meu trabalho, à minha atividade com a Natura.

## **Relação com as consultoras**

Minha relação com as consultoras é leve, é bem engraçada. Sou uma pessoa divertida. Às vezes, quando ela [a consultora] está desmotivada, eu falo assim: "Por mim, por favor, fica por mim. Contorna a situação" E ela responde: "Marla, está bom. Eu vou continuar sendo consultora da Natura por você." Mas elas ficam mesmo é pela Natura. A minha relação com a consultora é assim a cliente sempre tem razão. Eu tenho uma consultora que é um marco no nosso estado. E uma vez ela disse: "A única pessoa com quem eu nunca briguei na vida foi tu, Marla." E, realmente, eu não iria brigar jamais com a minha cliente. As consultoras são minhas clientes. Elas são pessoas que precisam muito do apoio da promotora. Nós somos formadoras de opinião. Elas copiam nosso jeito de ser, nosso cabelo e nossa roupa. Eu ensino que é importante não ter só retorno financeiro, mas também que ela tenha crescimento pessoal, seja uma boa esposa, uma boa mãe e uma boa pessoa. Existem atividades que são determinadas pela Natura e eu sou muito perfeccionista. Gosto de fazer o meu encontro, faço o curso (existe também aquela possibilidade de uma amiga minha da minha cidade dar um curso por mim). No encontro de técnica de vendas, que fazemos assim que a consultora é cadastrada, fico 3 horas com ela. Eu passo a cara do meu setor, digo como eu quero que ela trabalhe conosco: que seja interessada, vá fundo na atividade, seja dedicada e esforçada. O segredo de um novo produto, ou de qualquer coisa que você vá apresentar à consultora, é mostrar que a gente tem que acreditar na empresa em que trabalha. Em nenhum momento eu vou achar uma coisa assim: "Será que esse produto vai realmente fazer efeito? Será que vai trazer benefício para mim?" Jamais. Eu acredito plenamente que o produto que estamos lançando é o melhor do mercado. Antes de chegar na mão das consultoras, eu acredito que nos bastidores a Natura desenvolveu o melhor produto. Eu passo muita credibilidade, você não pode duvidar nem meio por cento, tem que confiar 100%.

## **Ser Natura**

Tudo me motiva na Natura. Ela exige muito. Somos uma empresa com fins lucrativos. Eu sempre digo para as minhas consultoras: "Olha, a Natura não é sociedade filantrópica. Somos uma empresa com fins lucrativos." Por outro lado, a Natura faz com que a gente lute, ela tem um excelente plano de remuneração e um excelente plano de cargos e salários. No Brasil, eu acho que não há uma empresa que trate tão bem o seu colaborador. Em primeiro lugar, ela só contrata promotora de vendas, só tem mulher. Segundo, ela dá preferência a contratar - você veja que coisa linda - mulheres casadas e com filhos. A gente já contratou pessoas que entram e no dia seguinte descobrem que estão grávidas. A Natura apóia essa mulher em todos os sentidos. Aplauda: "Isso, você está com um ser vivo no seu ventre." E, em nenhum momento, eu vejo a Natura de um jeito muito diferente das outras empresas do mercado. Eu sei porque trabalhei em outra empresa privada. Quando fui me casar: "Você vai se casar? Então você vai ser demitida." A Natura não, é uma megaempresa. Minha família participa da Natura há 16 anos. Quando eu entrei, tinha um filhinho com um ano e sete meses. Tive uma filha na Natura. O meu marido já sabe, já se acostumou. Ele sabe que eu sou a cara da Natura. Ele sabe que a gente tem uma jornada de trabalho e de responsabilidade muito grande, mas também sabe que é muito gratificante. O momento mais emocionante da Natura é quando a gente ganha uma campanha, somos muito reconhecidas. Além disso, sou promotora-madrinha. É assim quando uma promotora entra na Natura no meu estado, é treinada por mim. Ela passa três semanas comigo, vira a minha sombra. É muito gostoso saber que aquela pessoa está ali olhando o seu trabalho. E a gente faz isso de forma voluntária, é muito prazeroso. Só tenho emoções na Natura. Meu desafio agora é ganhar o próximo marco, que são os brincos. Eu tenho que vender muito, muito, muito. Não valorizamos o brinco pelo lado material, é pela conquista. Anualmente, também temos uma convenção, são três dias só de lazer, isso também é uma conquista. Eu já tenho estabilidade na empresa, mas quero fazer mais. É muito bonito o slogan da Natura e todo mundo entende. O bem-estar e o estar bem é a relação harmoniosa do indivíduo consigo mesmo e dele com o mundo. Porque a mulher bonita de verdade é aquela mulher que é bonita primeiro interiormente e depois esteticamente. Se eu sou leve e transparente, vou irradiar isso para as pessoas que estão perto de mim.

**Alma feminina**

A gente fala que a equipe de promotora de vendas é a menina dos olhos da Natura. E eles valorizam muito essa turma de promotora de vendas. Eles vêem que a mulher é uma pessoa dedicada e minuciosa. A mulher tem um pavio grande, porque para trabalhar com vendas é preciso ter calma, paciência, dedicação, olhar nos olhos, ser complacente e, de vez em quando, ser também um pouquinho dura. Mais da metade dos seus colaboradores são mulheres. É uma turma muito especial.