

Memória das Comunidades Natura (NAT)

## **A beleza interior.**

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 00/00/0000

---

Memória Natura

Depoimento de Patrícia Maria da Silva Lima

Entrevistada por Judith Ferreira e Cássia Fragata

São Paulo, 11 de março de 2005

Realização Museu da Pessoa

Entrevista NAT - HV - 006

Transcrito por Viviane Fuentes

P/1 – Patrícia, a gente começa com uma identificação sua. Eu quero que você, por favor, nos diga seu nome completo, data e local de nascimento.

R – Meu nome é Patrícia Maria da Silva Lima, tenho 27 anos, nasci no dia 10 de agosto de 77, em São Paulo.

P/1 – Qual é o nome do teu pai e da tua mãe?

R – Meu pai é João Patrocínio da Silva e da minha mãe Luzinete Maria da Silva.

P/1 – Seus pais nasceram lá mesmo?

R – Nasceram em Pernambuco.

P/1 – Na mesma cidade?

R – Não, eles se conheceram aqui em São Paulo e casaram aqui.

P/1 – Casaram aqui?

R – É.

P/1 – E voltaram para lá?

R – Isso e voltaram para lá depois de já me ter.

P/1 – Fala para gente da sua família paterna e materna. Eles casaram e se conheceram em São Paulo?

R – Se conheceram aqui. Meu pai, como a maioria dos nordestinos, de cidade pequena de interior, idealiza em sair para uma cidade maior para constituir uma família, então ele saiu de Pernambuco e veio para cá, para São Paulo, por volta dos 17, 18 anos de idade, e daí ele conheceu a minha mãe por volta dos 25.

P/1 – Aqui em São Paulo?

R – Aqui em São Paulo.

P/1 – Ele saiu de que cidade?

R – Ele saiu de lá de Batuteiras.

P/1 – E sua mãe?

R – A minha mãe de Surubim, só que minha mãe já saiu um pouco mais nova, ela saiu com oito anos de idade com os meus avós.

P/1 – Quando ele chegou, ela já estava aqui?

R – Já, eles se conheceram tinha por volta de 22 anos.

P/1 – Você tem irmãos?

R – Tenho.

P/1 – Quantos?

R – Um O Alex.

P/1 – São dois.

R – É.

P/1 – Eu queria que você descrevesse um pouco da rua do lugar onde você morava, do bairro.

R – Os meus pais se conheceram aqui, casaram e eu nasci logo em seguida, e depois tive mais um irmão... Precisa contar da história que ele faleceu?

P/1 – Pode só passar.

R – Meu pai sempre teve vontade de voltar a morar lá por causa de meus avós paternos, que estavam lá, então, mesmo quando ele casou com a minha mãe, sempre teve a intenção de voltar para lá e depois quando eu estava com sete anos aí eles voltaram para morar lá em Pernambuco, numa cidadezinha chamada Batuteiras, no interior de Pernambuco, bem próximo a Caruaru, daí eu passei minha infância lá, cresci, foi onde eu comecei a estudar, conhecer novos amigos, então foi lá que eu cresci, a minha adolescência.

P/1 – A lembrança da sua infância é de lá?

R – É. Tem que também eu fui com sete anos.

P/1 – Você lembra um pouco daqui, de brincadeira?

R – Lembro, as brincadeiras com as minhas primas.

P/1 – Onde?

R – Aqui em Santo Amaro. E mesmo depois quando eu fui morar lá, com sete anos de idade, por causa da família da minha mãe, a minha avó materna, eu sempre vinha passar férias aqui final de ano, um ano eu estava lá o outro ano eu vinha para cá, então sempre fui com ela, para lá e para cá.

P/1 – Até hoje?

R – Não, hoje, depois que eu casei, eu fiquei aqui definitivo.

P/1 – A mãe da sua mãe morava aqui?

R – Isso, morava aqui.

P/1 – Uma brincadeira favorita que você tinha.

R – Uma brincadeira favorita?

P/1 – É.

R – De infância, amarelinha, coisa de criança, boneca, eu gostava muito de boneca, casinha, essas coisas assim.

P/1 – E o cotidiano da sua casa, dos seus pais, era tranquilo?

R – Ah, era tranquilo, graças a Deus, era tranquilo.

P/1 – Era só você então?

R – Isso.

P/1 – Lembrança marcante que você tem

R – Da minha infância aqui?

P/1 – Lembra alguma coisa marcante na infância?

R – Eu lembro que sempre no domingo eu ia almoçar na casa da minha avó, na casa do meu padrinho, à tarde ficava assistindo Os Trapalhões.

P/1 – E gostava?

R – É, eu lembro bem disso, quando ficava todo mundo reunido na sala, o meu pai, os meus tios, conversando ali, a gente subia para o quarto com as minhas primas para a gente ficar brincando de boneca, isso eu me lembro.

P/1 – São primas que ficaram aqui?

R – É, elas eram mais próximas nessa época, hoje em dia, mesmo morando aqui, já não tem mais tanta aproximação.

P/1 – Não mais?

R – Não, não mais.

P/1 – Você lembra de alguém que você admirava, alguém que chamava atenção por ser bonita nessa questão de beleza, nessa época, você já tinha alguém que você achava?

R – Eu sempre admirava minha mãe, sempre achei ela linda.

P/1 – Era uma beleza que você admirava?

R – É.

P/1 – Pela vaidade dela também?

R – É, isso, pela vaidade, eu sempre queria ser igual a ela.

P/1 – Agora você está casada, eu queria que você, por favor, me dissesse nome, idade e profissão do seu marido.

R – Completo, não é?

P/1 – É.

R – Elivan José de Lima, 33 anos, a profissão dele está agora como autônomo.

P/1 – E vocês têm um filho?

R – Isso.

P/1 – Qual é o nome do teu filho, qual a idade dele?

R – Nicolas Patrick, tem quatro meses.

P/1 – Agora eu quero saber como e quando você começou a estudar, você se lembra bem?

R – Assim que eu cheguei lá em Pernambuco, eu já entrei na escolinha, já foi o primeiro ano e prossegui os estudos lá mesmo até o colegial, até eu me formar no colegial.

P/1 – Você lembra da escola, como era?

R – A escola era pequena, mas muito gostoso, aquelas lembranças, principalmente a turma, a cidade por ser pequena, tiveram alguns amigos que eu iniciei do prezinho que foi até a formatura do colegial, desde o início foi toda aquela etapa ali junto, ano a ano, foi bem legal, bem marcante.

P/1 – Você foi direto na escola. Qual a lembrança que você tem mais forte desse período? Porque você ficou até colegial e depois você veio para cá.

R – Isso.

P/1 – Uma lembrança mais forte, que você tem desse período.

R – Da escola? Ah, os amigos, dá muita saudade.

P/1 – Você não encontra mais?

R – Hoje é longe por eles estarem lá em Pernambuco e eu aqui em São Paulo.

P/1 – Não tem nenhum que vem para cá?

R – Não, mas a gente mantém contato com algumas, correspondências, hoje são casadas, mães também, então a gente mantém contato sempre.

P/1 – Você fez algum curso superior?

R – Não, infelizmente ainda não, mas pretendo.

P/1 – Você falou que fez o técnico em contabilidade.

R – Isso, eu fiz o técnico em contabilidade.

P/1 – Você se formou?

R – Isso.

P/1 – Quando você começou a trabalhar, quantos anos você tinha?

R – Eu comecei a trabalhar eu tinha 21, profissionalmente. Aqui em São Paulo depois que eu cheguei, de secretária.

P/1 – Antes você já tinha uma história com a Natura.

R – É, antes lá.

P/1 – Conta um pouquinho.

R – Desde os meus 12, 13 anos, eu já queria um pouquinho de independência, eu comecei a vender revistas, outras revistas, e daí, 14, 15 anos, já começando a paquerar, aí já vou entrar na história do meu marido.

P/1 – Claro.

R – 14, 15 anos já em paquera com meu marido, com o Elivan, daí um primo dele chegou, daqui de São Paulo, lá em Pernambuco, nessa época eu morava lá e ele chegou com um perfume, ele adorou e eu, para conquistá-lo, comecei a procurar quem vendia aquele perfume, e não tinha consultora lá em Batateiras, não tinha, as pessoas não conheciam os produtos, eram pouco conhecidos lá, era mais de cidades maiores, lá ninguém conhecia, aí eu entrei em contato com a promotora, ela foi até a minha casa e ela perguntou se eu queria ser consultora, nisso eu tinha 15 anos, mas por ser menor, não podia, aí minha mãe fez o cadastro e eu comecei a vender Natura.

P/1 – O Elivan estudava junto com você, ele já era seu amigo ali?

R – Não, era assim, as irmãs dele eram minhas melhores amigas, e são até hoje, mas a gente nunca tinha se olhado, nem nada, ele, por ter 21 anos, na época eu tinha 15, então o ciclo de amizades dele era outro, o meu era as irmãs dele, depois nessa época que a gente começou a se interessar mais, olhar um para o outro, eu, em forma de conquista, fui atrás disso, desse produto para tentar atendê-lo e nisso fui atendendo as outras pessoas, fui gostando dos produtos e passando para as pessoas, uma forma de ganhar dinheiro também, a cidade por ser pequena não tinha trabalho nem nada, poucos recursos, eu comecei me empenhando e vendia bem.

P/1 – Então pode se dizer que esse, na verdade, foi seu primeiro emprego?

R – É, meu primeiro emprego.

P/1 – A sua mãe que ia nas reuniões, você passou a ter contato?

R – Não, eu mesmo que ia.

P/1 – Aí você já fez contato com as suas colegas?

R – Eu mesmo que ia nas reuniões, eu mesmo que vendia, saía na minha bicicleta rosinha de cestinha na frente.

P/1 – Conta para a gente, era na cidade?

R – Era na cidade mesmo, e saía, como a cidade por ser pequena, eu conhecia quase todo mundo lá, eu saía de casa em casa e o pessoal: “ah, traz a revistinha para mim ver.” saía com a vitrine, com os demonstradores de perfumaria, tudo, lá o foco melhor de vendas era perfume.

P/1 – Você vendia mais perfume lá?

R – É, mais perfume.

P/1 – Então esse, na verdade, foi seu primeiro trabalho?

R – Isso.

P/1 – Que lembrança mais forte você tem desse período, você ficou algum tempo fazendo isso?

R – Fiquei, fiquei lá vendendo até casar, até vir para cá, até os 19 anos, eu fiquei, aí depois que eu vim para cá eu passei para a minha cunhada, não tinha consultora, eu fui a primeira consultora lá, mas o que eu fico mais feliz foi em ter apresentado a Natura para aquelas pessoas, hoje todo mundo usa, é super conhecida, mas eu tenho orgulho em dizer que eu que apresentei Natura para o pessoal lá.

P/1 – Que não conhecia?

R – Que não conheciam.

P/1 – A promotora era da região?

R – Isso, de Caruaru e chamava-se Tânia.

P/1 – E ela atendia toda aquela região?

R – Atendia, ela ficava com aquela região.

P/1 – Você tem esse curso técnico, nesse período você não trabalhou nessa área, você ficou fazendo esse trabalho de consultoria?

R – É, isso, consultoria.

P/1 – Você entrou na Natura já então como seu primeiro trabalho, pode se dizer.

R – É, pode se dizer que sim.

P/1 – Como foi esse primeiro momento, você ainda era nova, fez pedido?

R – Ah, fazia pedido, ficava juntando tudo, eu lembro que eu comprei um aparelho de som, comprava roupa para mim.

P/1 – E as caixas como chegavam lá?

R – A transportadora que levava.

P/1 – Levava?

R – Levava.

P/1 – Como é que foi abrir, você lembra bem disso?

R – Foi muita emoção, super legal, aqueles saquinhos, bolhas estourando, muito legal, e saí entregando para as pessoas na sacolinha, sacola grande cheia de produtos para entregar, muito gostoso.

P/1 – Você já estava decidida.

R – Já, que era isso que eu queria.

P/1 – Você queria ser consultora já por conta disso, porque você trabalhava e você gostava disso.

R – Exatamente.

P/1 – Qual o produto que marcou essa história, você tem um produto que marcou esse período da Natura?

R – Na época o Sr. N, que foi o perfume que ele gostava, e também o shampoo vegetal, que eu lembro que ele falava que eu lavava o cabelo e passava e o perfume ficava (riso) e marcou.

P/1 – Marcou para todo mundo.

R – É, para todo mundo.

P/1 – Qual o produto que tem a sua cara, seu jeito, tem um produto que você diz: “bem, esse tem o jeito da Patrícia.”?

R – Produto que eu goste?

P/1 – É, que você goste.

R – Eu sou suspeita em falar que eu adoro todos e na minha casa eu tenho para tudo, desde perfume, sabonetes, hidratantes, maquiagens, tudo é da Natura, mas eu gosto muito dos hidratantes e shampoos, shampoo eu acho que é a marca.

P/1 – E a cara da Natura, qual é o produto que você diria que é a cara da Natura?

R – A cara da Natura? Eu acho que Chronos.

P/1 – Chronos?

R – É, eu acho que Natura, Chronos e Natura é...

P/1 – Você curtiu, você gostou do lançamento?

R – É, isso.

P/1 – Os produtos mais vendidos e os mais conhecidos quais são para você que têm destaque de venda, como é que é?

R – O que mais eu vendo é a linha Chronos, maquiagem Natura Única e perfumaria.

P/1 – Perfumaria?

R – É, a linha masculina.

P/1 – Os mais conhecidos você acha que é perfumaria?

R – É, eu acho que é sim, perfumaria, principalmente o Kaiak.

P/1 – É o famoso?

R – É o famoso, eu acho que esse é o destaque mesmo, ninguém tira o mérito dele não.

P/1 – Nem o óleo Seve?

R – O óleo Seve vendeu bastante, mas eu acho que o Kaiak é mais.

P/1 – A Natura tem essa preocupação com a Natureza e ela sai com esse pedido de refil, isso facilitou a venda, como é que é isso? As pessoas usam isso?

R – Usam, tanto que o lado...

P/1 – Você explica, você conta, você conversa?

R –...É, tanto que o lado da preservação do meio ambiente e principalmente no lado da economia financeira também, porque sempre tem um desconto, em alguns produtos chegam até 10% de desconto do valor do produto completo para o refil, então é legal, as pessoas gostam, guardam a embalagem, às vezes, produtos que nem tem refil, as pessoas falam: “ah, eu guardei a embalagem!” “mas esse ainda não tem refil.”

P/1 – As pessoas já pedem?

R – As pessoas já pedem, tem consciência disso.

P/1 – A maioria?

R – É, a maioria.

P/1 – E facilita para você vender porque tem esse preço mais em conta?

R – Exatamente.

P/1 – Como você vê o conceito de um produto, de uma linha inteira, por exemplo, você trabalha esse conceito, você passa isso para frente para sua cliente, por exemplo, o Chronos tem todo aquele “passo a passo” você passa isso, como você vê isso?

R – Eu acho assim, porque não é só o produto em si que vai fazer o efeito, eu acho que tem que ter o passo a passo, por exemplo, o Chronos, a limpeza, tonificação, o tratamento básico é necessário para fazer o efeito do hidratante, do creme, para as pessoas ficarem satisfeitas com o efeito, porque só usar o creme talvez não vai chegar naquele resultado, a expectativa que querem, então eu acho que sim, que tem que ser passo a passo.

P/1 – E você passa isso para as clientes, você sempre conversa com elas?

R – Isso, em relação à maquiagem mesmo Natura Única, às vezes falam assim: “ah, o preço é um pouco mais elevado.” mas não, é um produto que se diferencia dos outros no mercado porque é uma linha de tratamento, a composição dele é diferente, se diferencia das outras linhas.

P/1 – Aí você passa essa linha conceitual, você conversa e passa essa informação que precisa?

R – É, precisa. O que diferencia do preço de um mais barato do outro com um precinho elevado, e as pessoas entendem e acabam pegando a melhor mesmo.

P/1 – Com essas informações, você tem uma maior facilidade?

R – Tem, sim.

P/1 – Faz parte de uma estratégia de venda isso?

R – Faz, eu acho que sim. As pessoas mais informadas sobre o produto, ela adquire com mais facilidade do que pegar sem saber, sem ter conhecimento “para que serve isso?” e ali eu já falo: “para isso, para isso, ele vai te fazer isso na sua pele.” então é melhor para vender tendo o conhecimento.

P/1 – Eu queria falar um pouco da sua trajetória profissional na Natura, você começou cedo, você fazia entrega de bicicleta na cidade inteira?

R – Na cidade lá era.

P/1 – Fazia isso todos os dias, como é que era, você se programava, como você se organizava?

R – Me programava para fazer pedidos, lá, por ser uma cidade pequena, não era pedido tão constantemente, era dois, três pedidos, cada ciclo, então eu entregava para as pessoas, dividia o pagamento, eu facilitava para as pessoas e era assim lá.

P/1 – Você fazia por telefone o pedido?

R – Por telefone, um 0800, você ficava quase oito dias para a caixa chegar.

P/1 – Está bem diferente agora.

R – É, bem diferente.

P/1 – Um momento especial da entrega do seu pedido, você tem em mente que você possa descrever?

R – Eu não vou falar um momento assim, tanto lá como aqui em São Paulo eu acho que a Natura fez assim, o ciclo de amizade cresceu, porque você conhece as pessoas profundamente quando você vende o produto, você passa a conhecer a intimidade das pessoas, você vai saber o sabonete que aquela pessoa usa, o hidratante que aquela pessoa gosta, o perfume, o aniversário do parente do irmão da mãe, qual o produto que aquelas pessoas gostam, então é um elo de amizade, você entra na intimidade das pessoas e para você fazer esse trabalho com determinação mesmo, eu acho que você tem que conhecer cada um, um a um, você tem que saber o produto que aquela pessoa mais gosta, quando entra em promoção você já avisa, se vai acabar alguma coisa você tem uma noção, eu acho que isso é o principal.

P/1 – Toda entrega é um contato diferenciado?

R – Diferenciado, é.

P/1 – Você faz estoques, você consegue fazer estoque, você tem para pronta entrega?

R – Tenho, na maioria das vezes eu sempre tenho.

P/1 – Isso facilita a vida, não é?

R – Facilita. Principalmente presentes, tudo, você procura o que as pessoas mais gostam e de mais fácil acesso tanto para homem quanto para a mulher, então, sempre tenho.

P/1 – Agora eu queria que você falasse da sua evolução profissional dentro disso, o seu contato com as outras consultoras, com as promotoras, esses cursos todos, como que foi esse desenvolvimento teu?

R – Quando eu casei, que vim para cá, para São Paulo, eu não conhecia muita gente, principalmente, minha família mora lá na zona Sul em Santo Amaro e eu moro aqui na zona Leste, morava em São Miguel, daí não conhecia, fiquei com receio em continuar vendendo Natura, mas assim que começa, que conhece as coisas, sempre quer continuar usando tudo, e tinha receio em vender, em me tornar uma consultora novamente cadastrada e não ter a clientela para suprir os pedidos, os pontos.

P/1 – A pontuação necessária?

R – É, a pontuação necessária, eu tinha um pouco de receio no início, eu fiquei vendendo com uma vizinha, dividia com ela, depois quando eu comecei a trabalhar, no local que eu trabalho hoje, que eu fui conhecendo as pessoas, aí eu vi que dali daria para eu me ingressar novamente na Natura, vender bem, principalmente de não depender de ninguém, na hora que eu quisesse fazer um pedido, já fazer e chegar logo na minha casa, daí eu consegui comprar minha casa em Guarulhos, mudei para lá, aí eu falei: “não, agora eu vou fazer meu cadastro, eu estou trabalhando, então lá no local acho que vai dar para vender legal.” aí comecei, fiz o cadastro, comecei e fui conquistando cliente, um a um, tanto que o círculo de amizades, eu conheço todo mundo no prédio e todo mundo: “a Patrícia da Natura.”

P/1 – Já não tem mais que sair mais.

R – Não, as pessoas que vêm atrás mesmo, não precisa nem estar ali, só espalho as vitrines no prédio e as pessoas já vem atrás mesmo.

P/1 – A Natura ajudou na compra da sua casa?

R – Ajudou. Cada ano que começa, eu me programo: “esse ano eu vou comprar isso, aquilo, meu computador, fazer meu dormitório.” e vou tentando alcançar essa meta e graças a Deus, ano a ano, eu venho conseguindo.

P/1 – Como é sua estratégia de venda? Cada uma tem um truque, um jeitinho, qual é a sua estratégia de venda, o segredo?

R – Eu acho que sair na frente, o ciclo começa hoje e as promoções que, muitas vezes, não chegam até o final do ciclo, que acabam, e é muito atrativo isso: “qual a vantagem que eu vou levar nisso?” então acabam comprando, quando iniciei, gosto de comprar, já pego, já conheço o que eles gostam e eu já vou pensando assim: “ah, a Débora gosta disso” então eu já vou, já encomendo a mais e ali já é praticamente pronta entrega mesmo, eu vou vendendo.

P/1 – E você já tem essa estratégia de ter mais ou menos o que as pessoas vão te pedir, dentro daquele...

R – É, exatamente.

P/1 – ...Dentro daquele tempo?

R – Dentro daquele tempo.

P/1 – Como você organiza isso, você tem um arquivo, uma anotação?

R – Mais uma caixa mesmo, eu vejo os meus produtos lá.

P/1 – Se você vê tudo ali, você já sabe?

R – É, eu já sei, o fulano gosta disso, o beltrano disso e já vou reservando: “ah, olha, chegou isso que é a sua cara, que você gosta.” daí a pessoa vai e fica.

P/1 – Qual é a cota de clientes por mês mais ou menos que você atende? Quantos você costuma mais ou menos atender por mês, quantos pedidos mais ou menos?



R – Os pedidos, normalmente, eu gosto de fazer um pedido por semana, às vezes, até dois.

P/1 – Mas aí o pedido você já tem dos clientes?

R – Isso, exatamente. Mas normalmente eu me organizo para fazer pedido toda sexta-feira, eu faço assim, da segunda a sexta-feira eu vou recolhendo os pedidos, vendo aquelas coisas que já chegou, daí faço o pedido na sexta e quando eu vou trabalhar na segunda-feira eu já levo os produtos para as pessoas que pediram.

P/1 – Você sempre leva?

R – Já, é sempre assim, eu me programo sempre assim, na sexta-feira eu faço o pedido e na segunda eu estou entregando.

P/1 – Já está organizadinho.

R – É, já está organizado e já está ali para começar uma nova semana de pedidos novamente.

P/1 – E quantos clientes mais ou menos por mês você atende?

R – Fixo é um bom número, eu nunca parei para fazer, 30 a 50 pessoas mais ou menos.

P/1 – E você amplia isso?

R – Ah sim, porque eu deixo a vitrine com uma pessoa que eu conheço: “ah, leva para sua filha ver, para a sua cunhada, para sua irmã.” que eu não conheço, então eu peço para essas pessoas estar levando pra ele estar expandindo e assim eu já vou expandindo mais as minhas vendas.

P/1 – E aí eles acabam acionando você depois.

R – É, já traz o pedido pronto e é mais fácil.

P/1 – E até mais simples.

R – Ô!

P/1 – Você tem como traçar um perfil rápido dos seus clientes, homens, mulheres, as idades mais ou menos, é mais jovem ou tem de todas as faixas etárias?

R – Tem de todas as faixas etárias.

P/1 – Mais homem ou mais a mulher?

R – Não, mais a mulher.

P/1 – É? O homem já começou a se interessar também, não é?

R – Já, eu tenho até clientes que usam Chronos, homens, mas a mulherada é bem mais.

P/1 – Eles não nos bateram ainda?

R – Não, não ainda, chegamos a 70% .

P/1 – 70%?

R – É, chega.

P/1 – Alguém da sua família é consultor?

R – Não.

P/1 – Lá em Pernambuco, sua mãe não?

R – A minha cunhada que eu tinha deixado, mas aí ela não continuou.

P/1 – Não continuou?

R – Não, quem ficou é a esposa do meu cunhado, ela que vende bem lá.

P/1 – Ah, é? Deixou uma sementinha lá.

R – Deixei uma sementinha, hoje tem um monte de consultora lá.

P/1 – Qual é a principal exigência do cliente Natura, você consegue perceber, na sua opinião?

R – A pontualidade, a entrega, não demorar muito e a satisfação do uso do produto mesmo.

P/1 – Eles já se habituaram a ter qualidade do produto Natura, então é isso...

R – É isso.

P/1 – ...São exigentes em relação a isso?

R – É, qualidade.

P/1 – Quem compra não vai abrir mão disso, tem que estar atendendo, não é?

R – É, atendendo as necessidades deles.

P/1 – Alguma história engraçada no meio do seu trabalho que aconteceu na entrega do pedido, que ficou registrado?

R – O que é engraçado é que muitas vezes eu trago a caixa, mal eu chego no prédio com a caixa da Natura, e se a caixa já vai aberta, a pessoa já vai assim no elevador: “ah que é que tem aí? Deixa eu ver.”

P/1 – Atrás do cheirinho?

R - Já atrás do cheirinho: “que é que tem aí? O que tem de promoção? O que você tem de pronta entrega?” então eu mal chego na minha sala, muitas vezes, com a caixa e já está todo mundo ali indo atrás, querendo já sair levando as coisas, é bem assim.

P/1 – Já tem dono, não é?

R – É, muitas vezes já tem dono, mas sempre eu encomendo algumas coisas a mais para atender isso.

P/1 – Você já leva para suprir?

R – É, aí eu falo: “não, calma, esse aqui já tem dono, mas eu já vou fazer um pedido essa semana eu já te entrego também.” é bem assim: “ah, você mostrou primeiro para ela, por que não mostrou para mim?”

P/1 – Você já tem quem vai atrás literalmente.

R – É.

P/1 – Patricia, quais os maiores desafios e sonhos alcançados?

R – Desafio é continuar sempre bem nas vendas, não desanimar, por mais que seja difícil a situação em nosso país, a crise financeira, todo mundo apertado, todo mundo com muita dívida: “ai, não tenho dinheiro para isso.” mas mesmo assim fazer com que as pessoas se conscientizem que tem que se valorizar também, usando bons produtos, trabalham tanto têm que usufruir um pouco para si mesmo, porque não é uma coisa supérflua perfumaria, cosmético, é uma coisa para o próprio ego da pessoa se sentir bem.

P/1 – É um bem estar.

R – É o bem estar mesmo.

P/1 – Dos prêmios que você recebeu, tem algum que você...

R – A festa destaque do ano passado, de 2004, foi bem legal.

P/1 – Foi bom?

R – Muito bom, tanto que eu estava de viagem marcada para Pernambuco e quando eu soube que tinha ficado em terceiro lugar que ia ganhar o troféu, eu adiei a viagem para mais uma semana para participar da festa.

P/1 – E valeu a pena?

R – Valeu, nossa, foi uma noite muito agradável, a gente dançou, se divertiu bastante a mulherada.

P/1 – Seu marido está já desde o começo bem dentro desse processo, ele te acompanha nessas coisas?

R – Me acompanha, vários concursos, eventos que tem na Natura, tipo de conhecer a fábrica, teve outro evento bem legal Para o Dia Nascer Feliz para alcançar um número de vendas, as que se destacassem iam passar o dia no clube da Natura. E eu consegui e fui com ele, fui passar um domingo lá, nossa, foi muito legal, muito divertido, tanto que ele, como me acompanha, a maioria lá é tudo mulherada que estava, tanto que a gente dançando, tinha um grupo cantando, e o cantor falou assim: “ah, vou chamar um homem aqui, só tem mulherada, um homem para dançar aqui no palco.” e chamou ele, ele ficou morrendo de vergonha, mas ele: “não, está bom, eu vou!” ele queria se esconder, mas ele acabou indo.

P/1 – Bacana acompanhar.

R – É, ele participa, me acompanha e me incentiva também,

P/1 – E ele, a entrega que você faz geralmente é assim, você leva a caixa?

R – Isso.

P/1 – Você não faz mais entrega fora, a bicicletinha nem pensar!

R – Não, não dá mais para isso. Geralmente é mais dentro do meu trabalho.

P/1 – Geralmente é lá dentro mesmo?

R – É.

P/1 – Se for necessário, ele ajuda?

R – Com certeza. Tanto que, muitas vezes, ele que leva a caixa, quando ele ia me buscar, ele já levava a caixa, subia e deixava na minha sala, às vezes, eu me atrasava para sair porque as meninas viam eu chegando com a caixa e já ia todo mundo atrás.

P/1 – Ele é colaborador?

R – Ah é, ele é.

P/1 – Você tem alguma meta, um prêmio como meta de receber, qual é?

R – Como assim?

P/1 – VIP de 15 anos?

R – Ah, eu pretendo receber, tenho, de chegar lá, olha, se eu tivesse com o meu cadastro desde que eu fiz meus 18, hoje eu estaria bem mais próxima, estaria, mas não podia.

P/1 – Você vende algum outro produto de cosmético, alguma coisa ou só além do seu segundo trabalho?

R – O que eu amo mesmo é vender Natura, mas eu vendo outras coisas também.

P/1 – O que você vende de outras coisas?

R – Ah, eu tenho que falar?

P/1 – Não, não precisa se você quiser, se é cosmético mesmo.

R – É De Millus, lingerie e, às vezes, tem algumas clientes que gostam de Avon.

P/1 – E aí você tem para atender?

R – É, mas não que eu leve a sério, o que eu gosto mesmo é da Natura, o que predomina.

P/1 – Você desenvolve mais em cima é o da Natura?

R – É.

P/1 – O que mudou depois que você começou a trabalhar na Natura, mudou muita coisa na sua vida?

R – Principalmente alcançar metas, as vendas, graças a Deus melhorou lá dentro do meu trabalho, eu ajudo a dobrar meu salário, então a minha meta é em cima disso, de alcançar objetivos.

P/1 – Você começou a criar metas?

R – Isso.

P/1 – Nas coisas, na sua vida em geral?

R – Eu acho que tudo a gente tem que ter determinação para alcançar determinadas coisas, se a gente vai deixando acontecer, terminou não acontecendo nada, porque a vida passa tão rápido, a correria do dia a dia, então se você não traçar metas, eu acho que fica meio complicado para chegar às realizações.

P/1 – E um pouco do antes e depois da Natura, até na auto-estima, beleza, no relacionamento pessoal, isso mudou, mudou para melhor?

R – Mudou para melhor, lógico.

P/1 – Além desse aprendizado com metas?

R – Porque quando você não começa com cosméticos, com produtos de beleza, até para demonstrar para pessoas: “olha, eu uso, isso, é legal.” você termina sendo uma vitrine em si para os clientes, então tem que manter essa meta também, esse perfil.

P/1 – E melhora o relacionamento pessoal?

R – Pessoal, lógico.

P/1 – Na sua vida social, na financeira, o que mudou?

R – No financeiro, como eu falei, eu alcancei metas em comprar algumas coisas determinadas que eu queria e sempre eu vou querendo mais e mais, como o computador, ajudar a pagar o carro, então já é bastante coisa.

P/1 – Isso vai ajudando...

R – Vai.

P/1 – ...De uma vida social inclusive?

R – É, é isso.

P/1 – Como você vê a empresa Natura, antes de você se tornar consultora, você já tinha alguma informação de leve, alguma coisa?

R – Não, não tinha muito conhecimento.

P/1 – Foi depois então de você se tornar consultora?

R – É, foi depois mesmo que me tornei, a Natura quando você vai conhecendo, você vai se apaixonando por ela, principalmente quando conhece a fábrica, a maneira que eles tratam os colaboradores lá dentro, a dedicação, além de preparar o produto, de preparar sua caixa até chegar na sua casa, é muito legal isso, eu acho que dá um carisma que eles têm, porque lá na fábrica, eles não falam nem “funcionários” é “colaboradores” que eles falam e o ambiente é muito agradável em si, dá vontade de ficar lá mesmo.

P/1 – Depois que você conheceu a fábrica você ficou mais apaixonada?

R – É, mais apaixonada, realmente com grande admiração em vender e demonstrar o produto, é bem melhor.

P/1 – Um grande sonho ainda não realizado, qual seria?

R – Um grande sonho? Agora depois que eu tive meu filho...

P/1 – Era um sonho?

R – Era, graças a Deus não que foi difícil de alcançar. Minha casa que, graças a Deus, eu consegui e falta terminar de construir, que construção é uma eternidade, mas com a Natura eu estou conseguindo chegar lá.

P/1 – E vai continuar realizando?

R – O objetivo é esse, terminar minha casa.

P/1 – Esse é um sonho que você quer realizar?

R – E também voltar para Pernambuco, para perto dos meus pais.

P/1 – Morar lá?

R – Morar lá eu pretendo um dia.

P/1 – E continuar sendo consultora?

R – Continuar.

P/1 – É o sonho da família?

R – É.

P/1 – Tem algum significado especial para você ser uma consultora Natura, qual é o significado da consultoria?

R – O significado, principalmente, é a amizade com as pessoas.

P/1 – O relacionamento?

R – Relacionamento. Que você está mais em contato com as pessoas. Eu acho relacionamento.

P/1 – O que é para você uma pessoa bonita, o que você destaca de mais bonito nas pessoas da sua região, de onde você trabalha?

R – Eu acho a simplicidade, a pessoas ser simpática, não exteriormente, mas interiormente, eu acho que principalmente a beleza interior.

P/1 – A beleza da mulher virou música, verso, qual é a sua mulher brasileira, qual sua opinião sobre isso, o que você acha da beleza da mulher brasileira?

R – A beleza da mulher brasileira, como já diz a beleza, é diversas, tanto morena quanto branca, o Brasil por ser grande do jeito que é, várias origens, se diversifica essa beleza, da mulher do Sul, da mulher do Nordeste, da mulher baiana, então é bonito isso.

P/1 – O que você conhece desses conceitos, desses valores Natura, essas causas sociais que ela defende, esses projetos que ela tem de sustentabilidade, que você conhece?

R – Principalmente o Projeto Crer Para Ver eu incentivo muito nas embalagens de presente, eu sempre tenho o produto para pronta entrega em si e eu coloco naquela embalagzinha, ali a gente já está ajudando, contribuindo com o projeto social deles e passando para as pessoas também.

P/1 – Descreve para a gente um pouquinho como é esse Projeto Crer Para Ver, como que vocês trabalham, vocês têm as embalagens?

R – Isso, eu já procuro ter as embalagens ali, pronta entrega, no meu estoque, para quando a pessoa compra um produto para dar de presente, já coloco naquela embalagzinha do projeto, eu falo: “além de você estar comprando essa embalagem, embelezando o seu presente, você está ajudando também as instituições, esse projeto da Natura”.

P/1 – Essas embalagens você adquire na Natura?

R – Isso.

P/1 – De que forma esses valores da Natura, esse trabalho que ela faz, estão presentes na sua vida?

R – Como?

P/1 – Esses valores, esses trabalhos, esse conceitos social, de que forma isso está presente na sua vida, isso tem uma importância nesse teu trabalho, você destaca isso para vender, você procura estar trabalhando bastante isso?

R – Principalmente pensando em ajudar o próximo, uma forma da gente estar ajudando e passando para as pessoas, conscientizando que elas também podem estar colaborando dessa forma, então é uma sementinha que você vai plantando aqui e ali.

P/1 – Então desse projeto você participa bastante?

R – É, eu gosto bastante, eu procuro incentivar.

P/1 – Porque tem outros projetos, não é?

R – Tem, mas esse é um dos mais...

P/1 – Dos mais ativos para você?

R – É.

P/1 – Satisfação, beleza, na hora do uso e da venda do produto, você passa isso, esse conceito, ele vem junto com cada produto? Quando você oferece o produto, você oferece esse conceito de beleza, de bem estar, de satisfação, você trabalha isso?

R – Sim, sempre.

P/1 – Mesmo com aqueles que já são carteira antiga, já são clientes antigos?

R – Mesmo os que já estão acostumados, por exemplo, o que era acostumado com o Seve, depois que chegou a linha Ekos de óleos trifásicos eu já fui demonstrando: “olha, usa também que é muito bom” a eficiência que ele faz do produto.

P/1 – Vocês têm cursos com essas informações?

R – Tem, nós temos. Principalmente, eu gosto de participar das reuniões, porque cada lançamento eles explicam sobre os produtos, então eu gosto de passar isso para os clientes, a composição do produto, de que é feito, o óleo de onde vem, essas origens, eu acho legal passar isso para as pessoas terem conhecimento, acho que isso ajuda bastante nas vendas.

P/1 – Funciona como estratégia de venda?

R – Funciona principalmente se a pessoa saber o que está usando, para que serve.

P/1 – A Natura mudou de algum jeito a sua visão de mundo, o jeito que você via o mundo mudou depois que você começou bem novinha a trabalhar com a Natura, mudou o jeito de ver o mundo, de ver as pessoas?

R – É aquela coisa como você falou, eu comecei na Natura muito nova, então foi meu amadurecimento, meu crescimento.

P/1 – Você acha que estava ali formando valores e ela colaborou?

R – Isso, colaborou.

P/1 – Agora eu queria conversar um pouco de passado e futuro, o aprendizado que você tirou de todo esse tempo com a Natura até agora, você tem como dizer para a gente, qual foi o maior aprendizado desse período todo, acabou sendo o seu primeiro emprego, acabou trazendo o casamento, a família, você veio para São Paulo, as suas conquistas, então, o maior aprendizado nesse seu trajeto.

R – Eu acho que, principalmente, pelo objetivo de nunca desanimar, por mais que seja difícil naquele momento, mas você não abaixa a cabeça, e seguir em frente para alcançar suas metas, eu falo isso, em relação, por exemplo, porque as vendas têm seus altos e baixos, mas eu acho que nunca desanimar, não é porque esse mês você vendeu menos que no próximo mês você vai cair, não, no próximo mês eu vendo o dobro, tem que se animar, tem que ser otimista, porque muitas vezes as pessoas te vêem tão desanimada, você vai oferecer o produto, estão tão desanimadas, e você tem que tentar reanimar essas pessoas, elas acabam comprando, então eu acho que, principalmente isso, essa valorização do ânimo, da força de vontade, da força do querer, do vencer, não, eu vou conseguir, eu acho que é isso, determinação.

P/1 – Qual uma dica para uma consultora, alguém que estivesse pensando em ser uma futura consultora, se você fosse dar uma dica, qual seria?

R – Eu diria para ela seguir em frente com determinação que mesmo que no início ela tenha poucos clientes, mas sempre aquele ali vai enraizando, vai trazendo um próximo, vai divulgando e ela vai conseguir chegar lá.

P/1 – O que você achou de participar dessa entrevista?

R – Super legal.

P/1 – Gostou?

R – É bacana o reconhecimento, em saber um pouco da intimidade da gente, porque são milhares de consultores, eu sei que é difícil fazer esse trabalho com todas, mas principalmente ser selecionada e ser escolhida é muito bacana, esse reconhecimento, dá mais vontade ainda de vender, o

entusiasmo é bem maior e, principalmente, de passar para as minhas clientes, falar é muito legal.

P/1 – Se você fosse fazer um auto-retrato de você mesmo, um retrato obvio, se você fosse falar de você, um auto-retrato, como você descreveria a Patrícia?

R – É difícil falar de si mesmo, é fácil falar dos outros. A Patrícia é uma pessoa determinada, uma pessoa simpática, otimista, sorridente, isso todo mundo fala. Determinada, eu acho que esse é um ponto chave em mim.

P/1 – Então é isso. Em nome da Natura e do Museu da Pessoa, eu agradeço essa sua entrevista. Muito obrigada. Muito bom.

R – Eu é que agradeço.

Fim do primeiro CD