

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Avon - Memória dos 50 anos de Brasil (AV)

"A oitava maravilha do mundo"

História de [Elizabete Aparecida Pagamisse](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 05/10/2008

Projeto Memória Avon
Depoimento de Elizabete Aparecida Pagamisse
Entrevistado por Luani Guarnieri Bueno e Ricardo Pedroni
São Paulo, 30 de julho de 2008
Realização Museu da Pessoa
Código: AV_HV044
Transcrito por Ana Caroline de Aguiar
Revisado por Joice Yumi Matsunaga

P/1 – Boa tarde!

R – Boa tarde!

P/1 – Queria que você começasse dizendo seu nome completo, local e data de nascimento.

R – Meu nome é Elizabete Aparecida Pagamisse, eu nasci aqui em São Paulo mesmo, minha data de nascimento, 2 de Janeiro de 1967.

P/1 – E qual a sua atividade atual?

R – Eu sou executiva de vendas da Avon.

P/1 – E o nome dos seus pais?

R – José Delson Fernandes da Silva e Maria de Jesus Rodrigues.

P/1 – Função e atividade deles?

R – Ele é eletricitista e ela é do lar.

P/1 – Ótimo! E você sabe a origem da família?

R – Da minha no caso? A descendência?

P/1 – É.

R – Na verdade, não muito. Acho que quando a gente não sabe acaba sendo portugueses mesmo, né? (risos) Porque meu nome é italiano, espanhol, mas eu acho que acaba sendo portugueses mesmo.

P/1 – E tem irmãos?

R – Tenho uma irmã.

P/1 – Qual o nome dela?

R – Fátima.

P/1 – Agora, vamos conversar um pouquinho sobre infância. Qual o bairro, a cidade em que você viveu sua infância.

R – Lá onde eu moro mesmo, no Jardim Santo Elias, eu nasci ali e estou lá até hoje.

P/1 – Na mesma casa?

R – Não, na mesma casa não. Mas é bem pertinho. Eu tenho, inclusive, revendedoras na rua em que eu nasci, né, então são quarenta e um anos no mesmo bairro.

P/1 – E como era a casa da sua infância, como era o cotidiano dessa casa?

R – A casa em que eu morei é uma casa assim grande, tinha um quintal bem grande, eu tive uma boa infância, porque eu tinha bastante espaço, né, então eu tive uma boa infância, embora assim, eu não fui criada com os meus pais verdadeiros, mas eu fui assim, eu tive uma ótima infância.

P/1 – E como que era o cotidiano da casa?

R – O dia a dia?

P/1 – Uhum.

R – A rotina de toda criança, né, eu acho tinha as responsabilidades, as atividades, minha mãe muito amorosa. E tinha a parte de brincadeira, eu sempre fui assim bem extrovertida, inclusive, até bagunceira mesmo quando era pequena, aquelas bagunceiras mesmo de desmanchar tudo, de brincar, e minha mãe sempre deixou. Então, a minha casa vivia cheia de amigas, né, eles iam, todo mundo, para casa, para brincar. Minha mãe não gostava muito de rua, era mais assim casa, mas a gente tinha muito espaço, muita liberdade. Foi uma ótima infância, embora a minha irmã tenha uma diferença muito grande de mim, então com ela eu não brinquei, era com as amigas mesmo, mas foi muito boa, tinha bastante espaço.

P/1 – Já que você falou de brincadeira, conta para gente quais eram as preferidas.

R – Ah, de casinha, de boneca, [fatal?], né, eu tinha, todos os cômodos, brinquei com todos os cômodos. E assim, às vezes a gente pulava corda, brincava de amarelinha, né, aquelas brincadeiras mais antigas mesmo, passa anel, às vezes até de pega-pega, esconde-esconde, mas essas brincadeiras mesmo de soltar bastante energia, não é igual agora que é mais computador, vídeo game, né, e televisão a gente assistia às vezes, né, brincava mais, é verdade, tinha bastante energia, era bem sapeca.

P/1 – E como era a cidade?

R – Então, como é assim, é o mesmo bairro, mas ele era bem diferente, ele era um bairro mais tranquilo, na verdade, a gente tinha mais liberdade, até se fosse para brincar na rua a gente tinha mais liberdade. É, hoje mudou bastante lá, muita gente, mas era um lugar muito tranquilo, muito bom de se viver, não era uma rua muito movimentada, então você tinha acesso, era muito bom, muito bom.

P/1 – E o centro de São Paulo, assim, você passeava?

R – Lembro, lembro quando a gente era pequena sempre a minha mãe levava, né, às vezes para o centro da cidade, mais ali Viaduto do Chá que você pegava o ônibus. Tinha aquela, acho que era a Mesbla antigamente, a gente ia, né? No Teatro Municipal eu fui com a escola, quando eu era menos, mas assim, tem essas lembranças de andar por lá, na Praça da Sé, né?

P/1 – Quais lembranças mais marcantes você tem da infância?

R – Da infância? Ai são tantas, foi uma infância muito boa, mas eu acho que a convivência com as minhas amigas, que eu tenho até hoje amizade. Então, assim, a gente teve uma convivência boa, muito boa, inclusive uma delas é revendedora da equipe. Assim, a gente manteve aquela amizade e na escola, na escola assim da primeira à oitava série, que era bem na rua de casa, então assim, as amizades, o pessoal. Então eu tenho assim bastante saudade, bastante lembrança. Mesmo de brincar assim com as amigas, as amizades que eu tenho até hoje, muitas delas – só as que foram para longe que às vezes fica menos contato –, mas a maioria que brincava comigo eu tenho amizade até hoje.

P/1 – E os estudos?

R – Então, eu completei a oitava série no mesmo bairro, então até os catorze anos nem de ônibus eu andava para dizer a verdade, era ali no

bairro mesmo. Aí depois eu fui para o que antes era o colegial, aí eu fiz Técnico em Contabilidade no Flamingo e depois passou um tempo eu fiz dois anos de Administração de Empresas, parei no segundo ano de Administração de Empresas, foi bom, até a oitava série foi muito bom, depois o colegial e a faculdade já era mais puxado, né, as amizades eu não fiquei com tantas não, mais do colegial, mas eu gosto muito de estudar, muito, muito.

P/1 – E como era esse período até a oitava série?

R – É o convívio assim com o pessoal, porque era um bairro mais calmo, então, o pessoal muito legal. Eu lembro muito da oitava série, a oitava série foi a mais marcante, porque começou, era formatura, então a gente começou a batalhar para formatura, cada um levava aquele pratinho para poder vender e fazer aqueles correios elegantes para poder arrecadar dinheiro e a formatura, a formatura também foi muito bonita, né, a oitava série foi o ano assim que mais marcou. Eu lembro assim a primeira série, que eu não queria ir para escola, entrei na escola levei aquele susto, aquele monte de gente, aí eu levei um susto. Então na primeira série o que me marcou foi aquele susto quando eu entrei, que naquela época não tinha pré-escola, então a gente não se preparava, era direto na primeira série. Então você estranha um pouco e eu lembro da primeira amiga que veio falar comigo, me tranquilizar, mesma idade, né, que a gente conversa até hoje e daquela amiga que fiz desde a primeira até a oitava série, então tenho boas lembranças daquela escola e meus filhos estudam lá hoje.

P/1 – Qual nome da escola?

R – Rui Bloem. Eles estudam lá, estão terminando lá também.

P/1 – E com quantos anos você começou a trabalhar?

R – Eu comecei a trabalhar com quinze anos. Comecei a trabalhar com quinze anos no escritório de contabilidade, e dali eu parei só quando meus filhos tinham dois anos e pouquinho, eu parei porque não tinha com quem deixar, né, mas eu trabalhei esse período todo, desde os quinze anos.

P/1 – No mesmo lugar?

R – Não, mudei de lugar, trabalhei no escritório de contabilidade, depois fui trabalhar no lugar de vendas, mas era vendas por telefone, depois em outro lugar com vendas, depois eu fui trabalhar em contas a pagar, depois fui trabalhar perto de casa, depois não deu para conciliar realmente por conta dos gêmeos, né?

P/1 – Então, como você conseguiu chegar até a Avon?

R – Então, eu parei de trabalhar, eu trabalhava em uma empresa em Alphaville, eu estava até muito bem lá, mas entre os filhos e o emprego eu optei pelos filhos e não me arrependo. Aí eu já estava, parei de trabalhar: “Bom, vamos ver o que vou fazer”. Na época estava muito para mexer em computador, então eu digitava trabalho, essas coisas. E eu tenho uma tia que acho que na época era líder, né, e ela veio na minha casa me convidar, aí ela perguntou se eu não gostaria de revender Avon, eu aceitei prontamente. Não tinha clientela, não sabia para quem ia vender. Aí eu aceitei e comecei, e de lá até hoje eu nunca falhei, sempre passei todos os meus pedidos e estou muito contente, faz onze anos, né, acho que foi para doze anos e eu nunca parei de revender Avon, já tive outro comércio. Tive um comércio de hortifruti, mesmo nessa época eu continuei vendendo Avon, nunca parei, por nada assim, nunca parei. Dei aquele tempo, por nada me atrapalhou, nunca, nem assim. Eu tive que fazer uma operação, mesmo assim eu sempre passei os catálogos, eu nunca parei, faz bastante tempo.

P/1 – Que ano, que foi isso, que você começou?

R – Eu comecei foi em noventa... final de noventa e seis, noventa e sete mais ou menos.

P/1 – E em que região você atua?

R – Em Pirituba, no bairro Jardim Santo Elias, lá onde eu moro mesmo. Tenho bastante contato com elas.

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

R – Mas é cliente da equipe de revendedoras ou cliente minha como revendedora? Porque a gente tem as duas funções.

P/1 – Os dois casos.

R – Os dois casos, então, clientela eu tenho bastante, toda campanha eu normalmente forneço para umas vinte, trinta clientes minhas, as minhas vendas. Agora eu tenho um equipe de cento e vinte revendedoras, então assim, na verdade se for contar telefone e na casa delas você acaba atendendo oitenta por mês, nem que você não precise ir na casa, mas aquele contato, os problemas que elas têm, muita coisa dá para resolver por telefone. Então mais ou menos umas oitenta, noventa assim por campanha na verdade, porque cada campanha que tem, as dúvidas, pegar pedido, dar aquele suporte mesmo para elas, mais ou menos isso.

P/1 – E qual é a média, assim, da cota de vendas de vocês por campanha?

R – Da equipe?

P/1 – Uhum.

R – Da equipe é na faixa de vinte e um mil. Contando pela última, vinte e um mil, está mantendo mais ou menos isso. Eu tenho umas revendedoras muito fortes, muito determinadas, lógico tem aquelas que têm mais medo, mas tem umas muito determinadas. Eu tenho um equipe boa, minha equipe é muito boa.

P/1 – Então, faz assim um breve perfil dos clientes. É mais homem, mais mulher?

R – Cliente para...

P/1 – Para compra.

R – Para compra? É, eu tenho a minha clientela, particular é uma clientela mais feminina e, assim, são pessoas mais de idade, não tem aquela clientela adolescente, é mais pessoal mais maduro, é um perfil mais assim, mais pessoas aposentadas, a vizinhança, porque o tempo que eu moro lá, eu fui para lá quando eu estava grávida dos meus filhos, depois de uns dois anos comecei a vender Avon. Quer dizer, fazia onze anos que eu já, já faz uns catorze anos que eu moro lá, então onze que eu vendo. Então, é tudo o pessoal ao redor. Na verdade eu não tenho nem que sair, a pessoa vai na minha casa e pede o catálogo, uma já sabe até o que quer: “Ah, você marca tal coisa”. Tem uns que já é tão habituado, né? Mas a minha clientela é mais assim feminina e pessoal mais maduro mesmo, pessoal mais de idade.

P/2 – E seus filhos te ajudaram a vender?

R – Sim, eles me ajudam, eles cresceram, né? Eu falo que eu parei de trabalhar por eles, agora eles trabalham por mim (risos), que eles me ajudam bastante, muito, em época de fechamento eles atendem telefone, eles anotam recado, quando tem as pronta-entregas eles saem comigo, eu já deixo tudo esquematizado. Se chegar – igual hoje eu saí –, se chegar alguém pedindo produto que está na pronta-entrega, eles sabem já como atender e eles me ajudam a vender, o que eles usam, quando é algum perfume, alguma coisa eles acabam usando para fazer a propaganda, eles me ajudam bastante.

P/1 – Que legal! Como você estava comentando a clientela é bem do bairro e como vocês ou como você incentiva as revendedoras que estão com você a conquistar uma nova clientela, para ampliar assim as vendas?

R – Para ampliar as vendas? Eu sempre, principalmente colônia, colônia da Avon às vezes o pessoal fica, então vou focar nessa parte, eu incentivo muito elas a demonstrar. Igual, quando a gente recebe o produto para demonstração, eu procuro ir na casa das revendedoras mostrar o produto, deixar elas sentirem e eu incentivo elas a pegarem amostra, quando tem amostra eu já passar para elas pedindo para demonstrar para elas cada vez mais aumentar. Assim, mostra para um, vai comentando com o outro: “Olha, a Avon tá lançando um perfume novo, eu gostei”. Aí é assim que eu vou incentivando, entendeu? E deixar catálogo e elas adquirirem um catálogo, para não ficar muito em cima. Igual, deixa uma catálogo, vários catálogos, não só para você ter aquela limitação, eu incentivo pegar catálogo e você deixa em vários lugares e aumenta mais as vendas, o pessoal fica dois, três dias, outras pessoas vão olhando. Às vezes olhar correndo a pessoa não tem tempo, acaba não comprando. Então eu incentivo muito a demonstração, de qualquer produto quando lança, tendo a amostra eu incentivo a demonstração.

P/1 – E esses produtos, vocês recebem um treinamento, né, para poder passar para as outras revendedoras. Como são esses treinamentos?

R – Então, nós tivemos um último que foi treinamento sobre o crescimento da equipe, porque está precisando crescer. Assim, embora muitos começam, e vão parando também, então, às vezes, por isso que a equipe vai mantendo, umas param por “N” motivos. E, nesses treinamentos, eles mandam o material de apoio para gente. Vamos supor, vai lançar um produto – achei muito legal dessa vez –, eles mandaram o produto e vai ter um incentivo para revendedora. Eles mandaram uma amostra do incentivo, que era um copo. Então eu senti muita facilidade nisso, porque você mostra, mostrei o perfume, entreguei a amostra e mostrei o copo, aí depois você vai falar sobre pagamento, quando vai pagar, preço de venda, elas olham o copo: “Ah! Esse eu quero”. Agora, o que elas têm que fazer, as que estão decididas já pegam. Então, eu acho que o material de apoio que a Avon dá para gente, eu acho importante, esses treinamentos também e os incentivos eu acho que incentivo que acaba ajudando bastante as executivas. Porque, dando incentivo para revendedora, elas se motivam, que não é só vender elas ganham, entendeu, então quando eles dão um incentivo, às vezes para executiva, eles dão para revendedora, então é fácil a gente atingir os níveis, acho que o apoio deles é muito bom, para o nosso trabalho, eu acho.

P/1 – E você, como executiva de vendas, precisa aumentar o número de revendedoras, né?

R – Isso, na verdade são cinco revendedoras a cada duas campanhas. A gente não se prende muito nisso, quanto mais, melhor, porque elas vão parando mesmo, tem muitas que param, né? Igual eu falo, por “N” motivos. Então, a cada duas campanhas a gente tem que colocar, eu falo que assim é o mínimo cinco, o certo mesmo se a gente conseguir seria umas dez por campanha e que nenhuma parasse, aí iria crescer bastante, mas o certo mesmo é cinco a cada duas campanhas, a gente sempre tem que estar renovando a equipe.

P/1 – E como você faz para conseguir essas novas pessoas?

R – Então, às vezes a gente sai na rua mesmo, abordando as pessoas, inclusive, a Avon mandou também um papel para gente poder abordar, onde vai o telefone. Então a gente sai em porta de escola, em porta de supermercado para abordar as pessoas, mas onde eu moro tem um lugar de movimento, então eu optei por uma placa. Então é colocado uma placa que eu preciso de revendedora e ela funciona, posso dizer, cem por

cento, cento por cento porque quem vai atrás da placa é porque está realmente interessado. Quando você sai na rua, você está arriscando, você dá o material, você deixa o seu telefone, pega o telefone da pessoa, mas a pessoa pode não vender. E quem bate lá com a placa, de todas que vão, todas entram como revendedora. Então assim bate muita gente lá, só nessa campanha eu já estou com três que foram pela placa e eu não saí ainda na rua por causa do fechamento, então quer dizer, eu já estou com três, eu saindo mais, mas aquela placa funciona muito pela minha rua ter bastante movimento. E tem as indicações, né, porque a Avon também dá os brindes para quem indica, então tem pessoas que se interessam pelos brindes e acabam indicando as pessoas, que também ajuda bastante a gente.

P/1 – As próprias revendedoras...

R – As próprias revendedoras ligam e falam: “Ah! Eu tenho uma indicação”. Aí eu marco com a pessoa que quer revender, aí a gente vai, já faz a ficha tudo direitinho, então por indicação de revendedora ajuda bastante.

P/1 – Então, assim que funciona para conseguir novas revendedoras e novos clientes?

R – Então, os novos clientes, você tem que mesmo, assim na rua não, mas no boca a boca mesmo, eu trabalho assim, é família. Então, se eu conheço uma pessoa da família, eu deixo o catálogo com ela. “Ah! Eu vou na casa da minha tia.” “Eu vou na casa da minha avó.” E elas levam, então, procuro muito assim, às vezes tem cliente que você acaba nem conhecendo porque às vezes mora longe, a sua vizinha que leva, então, para conquistar novos clientes, eu acho que tem que ser assim. Igual os catálogos mesmo, você procurar deixar e falar: “Se você tiver mais alguém, você vê?”. Se tiver algum vizinho, você já fala: “Ah! Eu vendo Avon”. Para fazer novos clientes tem sempre que estar falando que você revende Avon, você nunca pode parar de falar. Você vai no mercado, qualquer lugar que você vai: “Olha, eu revendo Avon?”. E outra coisa, produto que você usa, eu acho que assim, a gente tem que ser fiel à marca. Usou, a pessoa pergunta o que você está usando e isso sempre perguntam. O batom de volume, as vendas foram pelo que eu estava usando, as pessoas queriam saber o que eu usava. Já vendi perfume pelo que eu estava usando. Então acho que assim você está usando o produto, também ajuda bastante você conquistar porque a pessoa às vezes nem conhece e você está com o produto e fala: “Nossa, você está usando, onde você comprou?”. “Ah! Eu comprei da Avon, eu revendo Avon.” Entendeu, então acho que assim você está formando novos clientes, mais ou menos assim.

P/1 – Que legal! E quais são as principais exigências dos clientes?

R – Dos clientes? É, na verdade, eles gostam muito da qualidade, mas eles focam muito preço. Que eu acho que é onde a Avon tem o diferencial, porque ela não perde para outra marca, ela tem um bom preço. Porque você olha o catálogo da Avon, tem produto desde um e noventa e nove até cento e pouco. Então qualquer pessoa pode comprar, não centraliza só em uma classe. Porque a clientela gosta de qualidade, mas eles gostam muito de preço. Isso eu acho que assim, o preço é o fundamental, às vezes tem produto que a pessoa usa e não compra se não estiver na oferta, estando na oferta compra, então eu acho que o preço que agrada bastante os clientes.

P/1 – E como você faz no processo de entrega? Porque se tem tanta gente assim.

R – Qual do... da..

P/1 – Dos produtos quando chegam, as entregas.

R – Ah tá! Dos meus clientes? Dos meus clientes eu separo todos, das revendedoras cada um vai para sua casa mesmo, cada uma tem a responsabilidade. Agora, eu, como revendedora também, porque além de executiva, revendedora. Então assim, aquela sacolinha personalizada da Avon vai o produto, se eu pedi amostra ou se veio amostra vai uma amostrinha de um próximo lançamento para pessoa ficar conhecendo, né, já pensar. E aí sempre entrego para cada pessoa mesmo, salvo algumas que moram mais longe que passam para pegar, mas normalmente eu vou entregar em cada, para cada pessoa já com o próximo catálogo dentro do produto que eu estou mandando agora, eu já mando o próximo catálogo para pessoa olhar.

P/1 – E você faz estoque de produtos?

R – Para pronta-entrega? Tem, tenho pronta-entrega principalmente assim coisas mais básicas, um hidratante básico para rosto, para corpo, coisas que são básicas. Porque sempre procuram, um batom, máscara para cílios, lápis, então coisas básicas. Tipo assim, igual lápis preto, um brilho, uma cor rosada, cores assim básicas é bom ter pronta-entrega e hidratante assim com preços bons para rosto, básico, né, para poder, você atende qualquer clientela, um hidratante básico atende qualquer clientela. Eu tenho sim um estoque de pronta-entrega.

P/1 – E o pessoal pede muito em pronta-entrega?

R – Tem época que sim, mais o final de semana eu percebo, às vezes, o pessoal vai atrás, como o pessoal já sabe que revende, sempre tem alguém que pergunta: “Ah! Eu queria pronta-entrega, você não tem isso? Não tem aqui?”. Acaba tendo sim, você acostumando as pessoas, você tem que sempre avisar: “Olha, algumas coisas eu tenho à pronta-entrega, você olha o catálogo, algumas coisas eu tenho à pronta-entrega”.

P/1 – E quais foram os produtos que marcaram a sua história na Avon?

R – Na Avon? Quais os produtos? Ah! Eu gosto muito dos lançamentos do Renew, eu gosto porque, assim, eles são bons, eu sou consumidora do Renew mesmo, e eu acho que quando tem os lançamentos do Renew é muito bom. Mas agora, esse lançamento do Blue Rush acho que vai ficar muito bom também, vai lançar na campanha quinze, mas a expectativa é boa porque ele está muito bom. Mas assim, os lançamentos do

Renew, eu fico esperando lançar o Renew, eu gosto muito do lançamento do Renew, principalmente quando tem as propagandas, agora esse de batom de volume também foi muito legal, a aceitação foi muito boa, foi um lançamento assim que também marcou.

P/1 – Então, você acha que essa questão da Avon estar melhorando nessa parte de divulgação na mídia tanto impressa quanto televisão está ajudando nas vendas?

R – Ajuda, porque assim, tem pessoas, quando lançou aquele ___, que era o gloss, vieram me procurar por causa da propaganda. Eu tenho uma vizinha, ela recebe aquelas revistas, pega a revista e vem me procurar querendo saber o que que é, então já vendi perfume por ali, entendeu? Então, revista, a propaganda também é muito bom, que a propaganda as pessoas acabam te procurando, porque sabe que você vende. “Ah! É aquele da propaganda”, entendeu, então sempre tem procura pela propaganda.

P/1 – E quais são os produtos que você mais vende? Você e o pessoal da sua equipe.

R – Então, assim, como a equipe é muito variada, tem umas que são mais fortes em Renew, outras em colônia, outras em cremes. Eu, na verdade, à minha clientela eu vendo de tudo desde maquiagem, hidratante, Renew. Eu tenho, igual eu falei, tenho aquela clientela mais madura, mas elas acabam usando de tudo, então usam Uma linha que eu não vendo quase é a linha jovem, que eu não tenho assim muita clientela assim, mais assim de hidratante, Renew. Eu tenho bastante clientela de Renew. Quando lança Renew, eu procuro fazer a propaganda, daquele último Renew que lançou eu vendi bastante. Agora, assim, de colônia o pessoal fica um pouco retraído, então o que que eu faço, eu tenho uma demonstração e eu mostro para pessoa: “E o pessoal está gostando bastante do produto”. Então, quando a pessoa fica meio com o pé atrás, primeira coisa pede amostrinha e na próxima campanha você demonstra porque a pessoa acaba gostando.

P/1 – E você lembra da sua primeira revenda?

R – A minha primeira revenda na verdade foi para minha mãe (risos), a gente começa a vender, né? Então assim, primeira pessoa que inclusive compra até hoje de mim é ela, sempre para presentear as pessoas, para usar, então a primeira revenda que eu fiz foi para minha mãe mesmo. Então foi assim, como tem ela, tem as casas de aluguel, tem umas duas casas, então foi para ela e para as inquilinas dela. A primeira revenda comecei assim do mínimo mesmo, né, e o consumo em casa que é grande, em casa é bem grande o consumo de cosmético e a gente acaba só usando do Avon mesmo.

P/1 – E além dos meninos mais alguém da família ajuda na revenda?

R – Ah, meu marido dá uma forcinha quando ele está, assim final de semana ele atende as pessoas, quando eu não estou, os três, ele estando em casa de final de semana ele atende, o que ele pode ajudar ele ajuda, me levar em algum lugar, fazer alguma coisa ele ajuda, mas, na revenda mesmo, os meninos estão ajudando bastante (risos).

P/1 – E você começou como revendedora e agora você tem o cargo de executiva de vendas. Conta para gente como foi esse processo até chegar...

R – Então, na verdade foi assim meio de repente. O ano passado eu fui revendedora, mas aí eu mentalizei “o ano que vem eu vou me dedicar à Avon”, mas não esperava como executiva de vendas. Então, na verdade, eu já ajudava, tenho uma tia que ela era executiva de vendas e aí eu já ajudava ela, já sabia mais ou menos o processo e ela mudou, ela passou lá em casa e perguntou se ela saísse, se podia indicar para gerente. E até então pensei que ela fosse mudar ali para perto, falei: “Não, não vai sair, né?”, e foi bem rápido. Da campanha quatro ela saiu, eu já comecei e entrei na campanha cinco. Então foi assim, eu ainda estou aprendendo, porque na verdade não tem assim aquele treinamento, conforme as coisas vão acontecendo é que você vai pegando o macete das coisas. Mas acho que assim estou me saindo bem, pelo menos assim a gerente falou, que eu estou acompanhando direitinho, estou contente porque é um trabalho que você pode fazer o teu horário, você tem aquela, você pode cuidar dos seus filhos, você pode cuidar da sua casa e você pode trabalhar, não encontro em outro lugar, sabe? Só que você tem que determinar um horário, não é que você não..., você tem que lembrar que você trabalha nem que seja três horas por dia, mas você tem que trabalhar. Só que um emprego desse normalmente você tem que sair às sete horas da manhã, você tem que chegar sete horas da noite você, não tem um contato com teu filho, você não tem um contato com a sua casa, você larga tudo e da Avon não. Eu tenho os meus horários, eu tenho horário para trabalhar, até que para não atrapalhar as revendedoras, eu vou em um horário para não atrapalhar mesmo. Então, já trabalho em um horário assim. Nem horário de almoço, nem de janta, nem muito cedo, então aquele horário à tarde que não atrapalha ninguém e acaba sendo bem recebida sempre, né? E muita coisa, às vezes, por telefone, você marca antes. Então, estou muito contente por você ter essa flexibilidade de horário, tem vez que você trabalha de domingo, pode trabalhar até onze, meia noite quando tem fechamento, não vou falar que não, mas isso são os fechamentos, do contrário você pode fazer o seu horário.

P/1 – E, para você, então, qual foi a diferença de passar de revendedora para executiva de vendas?

R – É que na executiva de vendas você tem a equipe e você tem um ganho, entendeu, então a revendedora você só tem a porcentagem e de executiva não, você tem o bônus, você tem a comissão sobre as vendedoras, é um ganho bom, então a mim foi muito bom, foi assim a oitava maravilha do mundo trabalhar na Avon (risos) para ser sincera.

P/1 – E você já recebeu algum prêmio?

R – Não, assim, prêmio de incentivo para executiva? Ou para revendedora?

P/1 – Não, para revendedora, que executiva para você ainda está recente, né?

R – Ah! Para revendedora só mesmo todos os incentivos que tem, né, agora como executiva eu já ganhei o brochinho de executivas, e tem um incentivo de executivas que eu já vou ganhar também que é um aparelho de jantar vinte e quatro peças e um fôrmino, e agora eu vou batalhar pelo micro system (risos).

P/1 – Quais são esses prêmios que você ganhou, você ganhou Miss Albee, como é que era assim?

R – Então, Miss Albee não, porque na verdade era aquelas revendedoras, por isso eu friso muito para as revendedoras: “Presta atenção! Em cima do boleto vem o incentivo! Então vocês prestem atenção porque vem lá”. Eu era aquelas revendedoras que vendiam, mas eu era meio desligada (risos) então eu até cheguei a ser estrela, mas eu não cheguei a Miss Albee, deu até vontade, vamos ver se além de executiva eu consigo a Miss Albee. Mas assim de brinde do Avon, de incentivo, todos que tinham muito difícil não ganhar, quase todos tenho muita coisa do Avon, muita mesmo. Os últimos que eu ganhei foram do Renew, né, que teve incentivo do Renew, normalmente eu ganho, depois que eu comecei e ler a mensagem do revendedor eu ganho todos (risos).

P/1 – E o que mudou para você depois que você começou a trabalhar como revendedora da Avon?

R – Então, acho que o contato com as pessoas, você acaba conhecendo muito as pessoas e mesmo para você, você acaba consumindo mais, né, e o ganho também eu acho importante você ter, você falar assim: “Eu também estou produzindo, eu também estou ganhando” e mesmo conhecimento das pessoas, você vai bem a fundo quando você revende, tem pessoas assim que você tem que conhecer bem mesmo, você tem que conversar muito para ver o produto que ela quer, então acho legal esse contato com as pessoas, eu acho assim que eu me identifiquei, eu gosto bastante.

P/1 – E qual a impressão que você tinha antes de trabalhar na Avon e agora que você trabalha com..

R – Então, na verdade, sempre como revendedora eu nunca revendi nenhum outro produto, eu sempre acreditei na Avon e hoje trabalhando eu acredito mais ainda. É uma empresa que eu realmente acredito que até hoje só me trouxe benefícios, em todos os sentidos.

P/1 – E qual foi o maior desafio que você enfrentou até agora?

R – De revendedora?

P/1 – Uhum.

R – Ah! Assim, de revendedora às vezes é você alcançar alguma venda, agora como executiva eu tive desafio como pronta-entrega e logo que eu entrei veio o Renew à pronta-entrega e vem bastante e eu estava começando, eu não conhecia minhas revendedoras, então quando chegou eu me assustei, eu falei: “Nossa, eu não conheço, como é que eu vou fazer?”. Para você conseguir e eu consegui entregar todos os pronta-entrega foi assim, para mim, o maior desafio. E agora eu não tenho medo de pronta-entrega, porque eu tive. Você não tem aquela experiência, não conhece revendedora, quem vai aceitar ou não. Então, para mim, o lançamento do Renew, o dia que veio para pronta-entrega foi meu maior desafio, foi desafio.

P/1 – E como foi conhecer esse seu grupo de revendedoras?

R – Então, ainda estou conhecendo aos poucos, mas assim, eu fui bem aceita. Eu vou conhecendo, algumas eu já conhecia na reunião, outras eram conhecidas até antigas, né, que se conhecem de vista de porta de escola, mas eu fui bem aceita pela minha equipe e ainda falta algumas para conhecer, algumas que são mais distantes, às vezes que trabalham, tem umas que trabalham até de sábado, então não tem como você ficar marcando, né? Mas eu conheço assim a maioria e o que eu procuro fazer são as novas, então, eu faço questão de todas, eu estar conhecendo mesmo, porque às vezes a pessoa indica e já fala: “Ah! Deixa a ficha para assinar”. Mas eu procuro estar lá para pegar a ficha para conhecer, que eu quero conhecer todas, né, mas ainda falta algumas ainda para conhecer. É, tem bastante, né, agora com essa pronta-entrega teve umas que eu fiquei conhecendo, tem umas que eu fui conhecer esses dias, né, porque igual eu falo, as pessoas trabalham até de sábado, e às vezes no domingo vai sair, então você não consegue marcar, mas falta pouquinho agora, falta poucas para conhecer.

P/1 – Como funciona esse sistema de pronta-entrega?

R – Funciona assim, a Avon manda caixas para você igual agora a gente está com o Blue Rush Intense que vai lançar na campanha quinze. Então chega as caixas de Blue Rush Intense. Então chega, chegou duas caixas femininas e quatro masculinas, então você tenta oferecer para as revendedoras. Por isso que eu falei do suporte, que eles mandaram um masculino e um feminino para demonstrar e mandaram o copo de incentivo, então eles mandam pronta-entrega e incentivo para revendedora. Então, quer dizer, facilita a vida, porque você chega na porta da revendedora: “Ah! Você vende três?”. “Ah tá! Mas eu vou ganhar comissão?” “Você vai ganhar, se você vender três, você vai ganhar o jogo de copo, cinco você vai ganhar a garrafa e os copos.” Então, isso é interessante, você vai na casa de cada revendedora para poder oferecer o produto e pedir para elas ficarem com a pronta-entrega. Então você entrega o produto e vem cobrado depois. Nesse caso, vai ser parcelado. Então, a vantagem é da revendedora porque o lucro é bem maior, mas você tem que ir em casa uma, as que estão mais longe eu procuro dar uma ligadinha para ver se realmente vai querer, né, porque às vezes a distância, tem que pegar ônibus. Agora, as que estão perto eu saio mesmo, coloco mesmo o perfume na bolsa e saio mostrando e entregando para elas.

P/1 – Então você precisa de um grande jogo de cintura para convencer as pessoas...

R – Isso, igual como eu falo, esse do Blue Rush eu até brinco, eu falo que primeiro eu chego lá e mostro os perfumes, deixo elas experimentarem, dou amostrinha, aí eu mostro o copo, mostro a foto que vai vir a garrafa, aí eu falo que vai ser parcelado, aí eu falo o preço e por último eu falo que vai ter pronta-entrega, porque, se você fala que tem pronta-entrega, ela já recua. Então, você fala todos os benefícios e por último então você já fala assim: “Oh! Fica com pelo menos um, porque para você conseguir o copo são mais dois”. Tem umas que já falam: “Não, vou pegar três”. E vou incentivando assim, mas tem que ter um jogo de cintura, tem revendedora que resiste bastante, mas você vai, né? Outra coisa, você fala, você deixa uma amostra e você fala: “Você pensa, depois você liga, fica com uma, se você vender, você me liga”. E acaba ligando, porque acaba entregando todos os pronta-entrega.

P/1 – Que ótimo! E quais são suas maiores alegrias?

R – Ah! Eu ficava muito contente assim é até engraçado, é que, assim, tem o mínimo para vender e, quando eu alcançava o mínimo, já ficava contente. Quando vendia muito, aí era muita alegria. Quando você faz o cálculo assim da comissão. Agora assim, quando eu entrei como executiva foi quando eu trabalhei e recebi, aí você fala assim: “Nossa, eu recebi”, né? Foi bastante pelo assim, pelo tanto que eu trabalhei e pela oportunidade, igual eu falei, pela flexibilidade de horário, né? Não vou dizer que não é trabalhoso, você sair para rua, você dar suporte para revendedora, você fazer fichamento, você correr atrás de revendedora que às vezes não mandou pedido, essas coisas, tem a sua dificuldade. Mas eu acho que a compensação é grande, pelo menos na minha opinião é.

P/1 – E você trabalhou muitos anos como revendedora e ainda trabalha como revendedora, você tem contato com pessoas de todos os tipos, assim, deve ter bastante história para contar para gente. Tem algum caso específico de coisas divertidas que aconteceram com clientes?

R – Divertidas? Assim, é assim como revendedora nem tanto, agora como executiva tenho mais porque você tem contato é com as revendedoras, tem, é, assim, esses dias até muito interessantes. Uma revendedora, ela começou acho que faz umas quatro campanhas, e ela estava toda contente que ela falou que mudou como pessoa depois que ela começou a revender Avon, né, que ela era muito quieta, só ficava em casa e ela não tinha ido em nenhuma reunião e eu convidei para ir e ela adorou, né, e ela falou assim: “Nossa, estou tão contente de revender”. E acho, isso daí marcou, porque assim, e tem outras revendedoras também, mas assim, mais como executiva porque você tem aquele contato com revendedora, né, assim de clientes, é que a clientela mesmo minha é um pessoal muito conhecido que faz tempo então.

P/1 – Conta para gente uma como executiva.

R – Então, como executiva? É o contato mesmo com as revendedoras da equipe, as revendedoras às vezes elas contam que a venda, que a própria dificuldade delas não conseguem revender, a gente dando aquele suporte para elas explicando como vende, mais assim interessante a gente tem uma revendedora que às vezes não consegue alcançar, aí ela ligou na minha casa e falou se eu não tinha cliente para dar para ela, falou assim: “Ah! Você não tem umas clientes para você poder me dar, para eu passar pedido toda campanha?”. Então assim, achei interessante, falei: “Não, a clientela você tem que ir conquistando, tem que ir divulgando, né, não tenho como passar as minhas clientes para você, entendeu?”. Então, assim, é interessante, né? Quer dizer, ela entrou para revender e ela estava pedindo uma clientela, então falei assim. Às vezes, o que passa na cabeça das pessoas, eu acho interessante, enquanto uma está supercontente conquistando revendedora, a outra pede. E outra, tem casos assim, tem revendedora que liga na sua casa para saber se você tem dinheiro para emprestar, tem umas coisas assim muito engraçadas, elas: “Ah! Meu boleto está para vencer e falta tanto para eu pagar, você não tem para me emprestar?”. Sabe, então assim, acaba sendo cômico essas histórias, mas de revendedora mesmo, mas é engraçado a gente contando, fala assim: “Ah! Será que acontece?”. Mas acontece. É interessante.

P/1 – E você é casada?

R – Casada.

P/1 – Qual o nome do marido?

R – Denilson. Denilson Carlos Paganisse.

P/1 – E como você o conheceu?

R – Ali no bairro mesmo, foi em uma festa de aniversário. Em uma festa de aniversário a gente se conheceu. Na verdade, eu tinha amizade já com as primas dele, com a família dele, né? E ele morava, ele tinha ido para o interior passar um tempo e quando ele voltou que nós nos conhecemos. Já tinha amizade com as primas dele, então já conhecia através de amizade em comum assim.

P/1 – E você tem filhos?

R – Tenho.

P/1 – Quantos?

R – Dois, os gêmeos, catorze anos, só os dois (risos).

P/1 – Qual o nome deles?

R – Marcos e Márcio.

P/1 – Marcos e Márcio. E o que você gosta de fazer nas suas horas de lazer?

R – Nesses momentos que sobram, eu gosto muito de ficar com eles. Eu sou caseira, então na verdade eu não sou aquela pessoa de sair muito assim, eu gosto muito de conversar, mas eu sou caseira. Então eu gosto mesmo de casa. É uma coisa que, eu já fui mais de sair, mas hoje em dia eu sou mais caseira. Então, eu gosto de ficar com eles, gosto de assistir um bom filme ou às vezes brincar no computador, ou estar brincando às vezes a gente mesmo, ou às vezes até conversando, pegar para conversar mesmo sobre um monte de coisa, é mais o que eu gosto de fazer, sair assim mais ou menos.

P/1 – Então, agora, a gente vai fazer mais umas perguntinhas relacionadas à Avon. E para você, você trabalha diretamente com a questão da venda direta, o que você acha desse sistema de venda da Avon?

R – Venda direta? Eu acho bom, você está em contato direto, você pode demonstrar o produto, porque às vezes a pessoa vai ali na prateleira, nem sempre tem acesso à demonstração e eu como, desde quando revendedora eu procurava, lançado eu comprava alguma coisa para mim, se era feminino era para mim, se era masculino para o meu marido, para os meus filhos e assim para demonstrar. E assim, acho que a venda direta, você tem essa vantagem de estar dando uma amostra de demonstrando para pessoa e mostrando ali cara a cara os benefícios, eu acho que a venda direta tem essa vantagem.

P/1 – E, além disso, a Avon com esse sistema de venda direta deu oportunidade para muitas mulheres trabalharem, né?

R – Isso, igual aquela flexibilidade de horário, tem pessoas que, bom, igual é o meu caso, eu não tinha como trabalhar fora, então eu acho que é uma oportunidade igual você falou, igual eu lembro quando minha tia foi convidar, ela falou: “Olha, rica não fica, mas tira”. Aí, o que eu sempre lembro é que a gente fala, trabalhando nem em empresa você fica, então acho que assim, é uma oportunidade muito boa de você estar revendendo e, outra, quem aprende a vender, aprende a criar a clientela, não tem dificuldade, a gente fala assim: “Ah! Não consegui vender”. “Não consegui vender porque não falou que vendia, porque não mostrou o catálogo.” Outra coisa, o catálogo, você não precisa estar acompanhando o catálogo para vender, você deixa o catálogo com a vizinha e fala assim: “Olha, dá uma olhadinha sem compromisso, pode marcar”. Então, quer dizer, você não está em contato, você não precisa estar dispondo daquele tempo. Naquele tempo que ela está olhando você está fazendo outra coisa, você não precisa estar necessariamente visitando a pessoa, você vai visitar para demonstrar, para dar uma amostrinha, entendeu? Mas você não precisa ficar lá enquanto ela está olhando, porque a Avon já é conhecida, as pessoas usam, as pessoas gostam, então eu acho que essa facilidade do catálogo é muito bom, e a oportunidade para muitas mulheres que não podem trabalhar fora, né? Então acho que, e outras que trabalham, viu, então eu tenho muitas pessoas que trabalham fora e estão revendendo a Avon por ter muita procura. Então, quer dizer, até pessoas que já trabalham querem conciliar com a Avon.

P/1 – E para você quais são as dificuldades que uma revendedora enfrenta?

P/1 – Então, às vezes tem muitas pessoas, uma concorrência mesmo, então às vezes você vai falar do Avon: “Ah! Mas eu queria usar tal marca, você não vende outra marca?”. Então às vezes a pessoa resiste. Eu acho que essa é a maior dificuldade, e às vezes assim quando a gente coloca muita revendedora, tem muita gente vendendo, então a gente não consegue colocar porque fala assim: “Ah! Mas tanta gente vendendo”. Então, às vezes a dificuldade da revendedora é montar uma clientela mesmo, porque tem muita revendedora, né, tem bastante revendedora, embora tenha bastante consumidor também. Mas acho que a dificuldade é quando tem aquela resistência do consumidor, acho que é a maior dificuldade da gente.

P/1 – E a vantagem?

R – A vantagem? Então, é de você fazer o seu horário, você está trabalhando com um ótimo produto e assim, na verdade, eu falo que a Avon acaba vendendo sozinha, você não tem, sabe aquelas empresas que estão começando agora que você tem que pegar, fazer uma reunião e demonstrar? A Avon não precisa disso. Avon, você mostrou o catálogo, a pessoa compra. Se é um lançamento, a pessoa vai comprar para experimentar, se é produto antigo, ela vai comprar porque já usou. Então, a vantagem da Avon é que todo mundo conhece a Avon, então você não tem dificuldade em vender, e os catálogos assim são ótimos, a Avon tem a clientela.

P/1 – E como você avalia o fato de que os produtos da Avon chegam nos lugares mais distantes do país, porque tem revendedora no Amazonas, nos lugares mais distantes.

R – Eu estava lendo outro dia na revista da revendedora no _____, que vai para um lugar, que chega de barco, que a revendedora, eu acho isso legal porque é a oportunidade para todo mundo, entendeu, igual eu falei desde, até para consumidor como para revendedora, para consumidor igual eu falei, tem preço desde um e noventa e nove até o mais caro, e para revendedora que quer realmente revender, não tem fronteira para Avon. Eles dão um jeito de entregar, então ela pode fazer a ficha dela, ela pode entrar que o produto vai chegar. Então, assim, todo mundo tem acesso, é uma coisa que tem acesso, não é só a elite. E, outra coisa, eles valorizam qualquer revendedora, desde a simples até, né, então esse negócio de chegar em qualquer lugar eu acho ótimo, porque o acesso não tem fronteiras, né, eles vão mesmo.

P/1 – E qual a sua visão a respeito das ações sociais desenvolvidas pela Avon?

R – Ah! Que eles apóiam o Instituto do Câncer? Então, eu acho interessante. Agora, eles estão com a pulseira da atitude, né? Que estão

incentivando o pessoal a comprar e eu acho isso muito interessante que tem revendedora que fala: “Ah! Eu não vou ter lucro”. Eu acho que assim a ação social, eu acho que a causa deles, essa, dar pulseira da atitude é muito legal para apoiarem a [Lei Maria da Penha?], então eu acho, quando é essas coisas sociais, acho legal aqueles produtos que eles colocam. Você comprando aquele produto, tanto é de doação, eu acho legal porque a pessoa está consumindo e eles estão fazendo uma doação e agora, esse da pulseira, a doação é total e a Avon vai fazer uma doação em cima da doação da pessoa. Então, essa causa social é importante porque você vê que é uma empresa que está preocupada, não só, a empresa vive de lucro todo mundo sabe, todas, isso é fato, mas o que se preocupa com essa parte social é muito importante. Particularmente, achei muito legal essa venda, começou na campanha doze, peguei, já vendi na treze, agora está no catálogo da catorze, procuro incentivar todo mundo.

P/1 – E como está o pessoal na aceitação da pulseira, com a campanha?

R – Então, porque, na verdade, hoje eu já não vim com a minha, eu acabo mostrando e eu explico para que que é, eu deixo bem claro que a revendedora não tem lucro e que, em cima da doação que a pessoa está fazendo, a Avon está fazendo em cima, não é só ela que está doando, às vezes fala assim: “Ah! Mas eu que estou doando”. “Não! Em cima do que você está doando a Avon está doando mais em cima.” E eu já encontrei essas pessoas, elas estão achando legal, porque é uma Lei que está precisando ser divulgada e não é todo mundo que tem, a gente vê todas essas violências que estão acontecendo com a mulher e como a Avon é uma empresa focada na mulher, eu achei bem legal isso, acho que vai dar um bom resultado.

P/1 – Ótimo! E, para você, qual foi o seu maior aprendizado de vida nessa sua trajetória dentro da Avon?

R – Da Avon? Acho assim, conhecer as pessoas, você aprende muito a lidar com o ser humano, cada pessoa é diferente da outra, você não pode conversar com uma do jeito que você conversa com a outra, nem é questão de produtos, de produto cada um gosta de um jeito, é a questão de pessoas. Você aprende muito a lidar com o ser humano e cada pessoa, você pega pessoa muito diferente super, como cliente, o que não agrada um agrada outro. E de revendedora também, você pega uma revendedora assim super alto astral, você pega outras que estão com problemas, estão com depressão, outras que começaram a vender Avon como uma terapia e hoje está bem, entendeu, então assim, você acaba conhecendo as pessoas bem a fundo. Tem revendedora que você olha para ela, você olha, “nossa, maravilhosa”, quando você vai realmente, às vezes, conversar, demonstrar alguma coisa, você vê realmente os problemas de cada um. Então, acho que conhecer o ser humano assim mesmo, essa parte para mim é bem importante, aprendendo a lidar, você aprende como pessoa, até coisas que você acha que você está certa, você acaba modificando como pessoa, fala: “Nossa, eu poderia ser uma pessoa melhor”. Então, acho que o aprendizado também como ser humano, mesmo o contato com o ser humano.

P/1 – E o que você acha da Avon estar fazendo, resgatando a história desses cinquenta anos dela através desse projeto de memória?

R – Eu achei bem interessante, só que, assim, a gente se surpreende, porque como executiva eu sou nova, tenho uma bagagem de revendedora, acho legal porque assim, onde a Avon dá importância às pessoas é onde eu cheguei. Como eu aprendi a conhecer o ser humano através da Avon, então mostra que a Avon valoriza cada revendedora. É que não dá para fazer com todas, tem que fazer uma seleção, mas para ver que eles ficam, a pessoa, então achei muito legal esse projeto, achei muito legal mesmo.

P/1 – E o que que você achou de estar participando desse projeto com a sua entrevista?

R – Achei muito legal, foi muito emocionante (risos), pode contar assim como um dos dias mais felizes. A gente sempre tem, né, tipo: casou, nasceu os filhos. Então, acho que hoje em dia, importante para mim, não dá para explicar, emocionante (risos).

P/1 – E quer deixar algum recado, dizer alguma coisa que a gente não abordou?

R – Vocês abordaram legal, acho que, assim, quem quiser revender o Avon, ela está aí, é ótimo, não tem o que falar como pessoal e como empresa, então para mim como revendedora foi ótimo e como executiva está sendo ótimo. Eu tenho certeza, daqui para frente vai continuar sendo, com certeza.

P/1 – Então, em nome do Museu da Pessoa e da Avon a gente agradece a sua participação. Obrigado!

R – Obrigado a vocês.