

# MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

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

Memória das Comunidades Natura (NAT)

## Criatividade e superação

História de [Simone Almeida Martim](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 21/07/2005

---

Projeto Memória Natura  
Depoimento de Simone Almeida Martim  
Entrevistada por Judith Ferreira e Claudia Leonor  
São Paulo, 16 de março de 2005  
Realização Museu da Pessoa  
Entrevista número NAT\_HV009  
Transcrito por Denise Boschetti  
Revisado por Gabriela Ramos

P/1 – Simone, a gente começa pedindo pra que você, por favor, nos diga seu nome completo, data e local de nascimento.

R – Meu nome é Simone Almeida Martim, nasci 4 de junho de 73.

P/1 – Nasceu em São Paulo?

R – Nasci em São Paulo, sou de São Paulo.

P/1 – E o nome do seu pai e o nome da sua mãe?

R – Meu pai se chama Rubens Gonçalves Martim e minha mãe, Maria Nilza de Almeida Martim, também de São Paulo.

P/1 – Eles nasceram em São Paulo também?

R – Isso.

P/1 – Fala um pouco sobre a família do seu pai e da sua mãe. Você tem irmãos?

R – Tenho um irmão mais novo, Sergio. A família do meu pai é uma família de espanhóis, a minha avó era espanhola de Granada, o meu avô, já faleceu, também espanhol e aquela família maluca, né, todo espanhol, nervosinho. (risos) A família da minha mãe já é uma mistura de raças e tal, mais brasileiros mesmo.

P/1 – Em que circunstâncias os espanhóis da família do seu pai vieram pro Brasil?

R – Eu não sei direito, foi no início do século. A minha avó tem 91 anos, então ela veio pra cá com quatro anos e o motivo exato eu não sei, deve ter sido uma expectativa de vida melhor aqui no Brasil e tal, \_\_\_\_\_ de Guerra também, né, e deu certo. Eles vieram direto pra São Paulo e meus avós se conheceram aqui no Brasil, os dois vieram de Granada pequenininhos, mas se conheceram aqui, isso que é bem legal.

P/1 – Se encontraram aqui?

R – É, e aí casaram e gerou toda uma família.

P/1 – O encontro estava marcado.

R – É.

P/1 – Da sua infância, assim, você se lembra da rua, do bairro onde você morava, a casa?

R – É, eu cresci em Guarulhos, morei lá 25 anos e adorava, uma rua sem saída, arborizada, bem gostoso, e uma infância bem conturbada, tenho um irmão e cresci no meio da molecada, então não era muito de brincar de boneca, essas coisas, era mais de carrinho de rolimã, subir no telhado, empinar pipa, era meio 'moleca'. (risos)

P/1 – As brincadeiras eram mais com seu irmão?

R – Era brincar junto com meu irmão e molecada na rua, era rua sem saída, então não dava pra ficar dentro de casa, gostava mais de ficar na rua mesmo.

P/1 – Ele é pouco mais novo que você?

R – É um ano e nove meses de diferença, então a gente...

P/1 – Ficava junto mesmo.

R – Eram os mesmos amigos. Gostava de boneca também, claro, mas meu negócio era rua.

P/1 – E o cotidiano da sua casa, assim, as lembranças que mais marcaram esse período, quais foram?

R – Ah, eram as brincadeiras. A minha mãe sempre foi muito companheira, ela vivia pra gente mesmo, então ela inventava também mil coisas, inventava festinha pros bichinhos, pras bonecas, mandava convidar a molecada da rua pra levar as bonecas lá e a gente fazia festa e eu brincava às vezes de casinha e botava a casa inteira na garagem, minha mãe enlouquecia, e outras, né? Tem as lembranças mais tristes, você cai e se machuca, você tá no telhado, você cai, você tá andando de carrinho de rolimã, você se rala toda, então tem conturbações de infância mesmo, né, era muito gostoso.

P/1 – Tinha alguém bonito, assim, uma beleza que você admirava, que te chamava atenção nesse tempo? Ou pela vaidade que a pessoa tinha, existia uma pessoa assim?

R – Sim. A partir... Acho que já na pré-adolescência que você já começa a enxergar esse tipo de beleza, né, então acho que quando você entra, a partir dos onze anos, assim, você já começa a enxergar: "Olha, aquela minha amiguinha é bonita, aquela outra..." Aí começa, o pessoal começa a fazer concurso, a menina mais bonita do bairro e não sei o quê.

P/1 – Tinha uma mais bonita do bairro?

R – Então, é, na rua sempre teve, aquela menininha bonitinha, é amiga até hoje, a Vanessa e tal, e loira de olho verde, então chamava atenção, sempre tem.

P/1 – Vaidosa?

R – Vaidosa, sempre cheia dos namorados, desde pequenininha. (risos)

P/1 – Você é casada?

R – Sou casada.

P/1 – O nome, idade e profissão do seu marido?

R – Meu marido é o Danilo Pereira de Almeida, ele tem trinta anos e ele é gerente de projetos da área de informática.

P/1 – Filhos?

R – Eu tô grávida, esperando o primeiro, tô de dois meses.

P/1 – Tá.

P/2 – Simone, como você conheceu Danilo?

R – A gente trabalhou junto quando eu tinha acho que vinte anos, dezanove, a gente trabalhou junto e a gente começou a ter amizade de trabalho, a gente começou a se dar super bem e aí uma hora a gente viu que tinha tudo a ver e começamos a namorar, é muito gostoso. E a gente tem uma super afinidade mesmo, tem onze anos já de convívio, não consigo nem lembrar de brigas, são raras, raras vezes que a gente brigou, discussão assim, mas motivos bobos, a gente se dá super bem.

P/1 – E quando você começou seu estudo?

R – Na verdade eu nunca parei de estudar, né? Você vai pro jardim, depois vai pro ensino fundamental, aí termina o ensino médio, aí eu prestei vestibular pra Ciências Contábeis. Na família já tinha contadores, meus tios eram contadores, tal, e eu gostava muito de contas e aí eu falei: “Vou fazer.” Aí já arrumei emprego também na mesma área, deu certo, então eu conciliava o trabalho com a faculdade na mesma área e foi cedo, eu me formei em 94, eu já estava formada, eu tinha... Eu entrei pra faculdade com dezesete, com 21 eu já tava formada.

P/1 – E na escola você já veio do pré, então?

R – É, eu fiz o jardim da infância.

P/1 – Você tem lembrança dessa primeira escola?

R – Nossa, eu lembro da minha primeira professora, Tia Nadir, (risos) eu lembro, a primeira professora, era tia naquela época, né, então eu lembro, lembro dos meus amiguinhos do jardim, lembro da escolinha, das tias da merenda, lembro de todo mundo, é incrível. Outro dia eu encontrei com a minha primeira professora, ela estava fazendo uma pesquisa do IBGE e a hora que eu abri a porta foi muito engraçado, eu falei: “Tia Nadir!” Ela deu risada, ela me reconheceu e falou: “Nossa, você era aquela menina sardentinha, gordinha, bonitinha”, foi muito gostoso, a gente ficou conversando um tempão.

P/1 – E você se formou em quê?

R – Eu me formei em ciências contábeis em 94, como contadora, e exerci a função até pouco tempo atrás.

P/1 – Que idade você tinha quando você começou a trabalhar?

R – Eu comecei a trabalhar com quatorze anos.

P/1 – Esse era o seu primeiro emprego?

R – Foi o meu primeiro emprego, eu sempre fui muito assim, independente, sabe? Meu pai era meio mão de vaca, então eu tinha que ter os meus recursos, né, não podia. Então desde pequena, eu tinha nove anos, eu consegui, tinha uma senhora lá na rua, tem até hoje lá na rua do meu pai, ela tinha uma escolinha, aí eu, muito esperta, falava bem e tal, eu fui lá conversar com ela, se ela estava precisando de ajuda na escolinha dela. E ela me contratou pra ajudar com os nenês lá do berçário dela e eu ficava lá trocando fralda, já com dez anos, pequenininha, eu tava lá ganhando o meu dinheiro e era gostoso, fiquei lá um tempão trabalhando na escolinha. Depois eu comecei, eu descobri a 25 de Março, aí eu ia na 25 de Março, comprava as bijuterias, maquiagem e ia vender lá na rua pra meninada e era muito legal, isso foi até eu arrumar o meu primeiro emprego, né? Quatorze anos. E também conversando, naquela época também era mais fácil arrumar o primeiro emprego, hoje em dia... Mas conversando, eu falei: “Vocês não estão precisando de uma auxiliar?”

P/1 – Era um escritório?

R – Era um escritório de contabilidade e eu conhecia a dona. Conversando com ela também, ela falou: “Vem aqui que a gente vai fazer um teste com você”, aí eu passei nos testes e fiquei lá, foi meu primeiro emprego.

P/1 – E você lembra dessa empresa, dos colegas?

R – Lembro, um escritório pequenininho, né, tinha o quê? Uns quatro, cinco funcionários, uma coisa mais simples de contabilidade, de mercadinho, açougue, esse tipo de contabilidade, mas era bem gostoso também, primeiro emprego, assim, você nem acredita que tá fazendo um trabalho diferente.

P/1 – Sempre o seu dinheirinho aí pra você, né?

R – Ah, sempre ganhei o meu dinheiro, sempre...

P/2 – O que você fazia com o seu dinheiro?

R – Ah, comprava minhas roupas, passeava, ia pro shopping, no cinema. Meu pai, se fosse depender dele, sei lá, não tinha.

P/1 – Mas se você usasse seu dinheiro podia?

R – Com certeza, mas assim, não era nem porque... Ele também não tinha uma situação financeira boa, ele já tinha uma situação mais humilde, então ele também não podia me dar tudo o que eu queria, então tinha que... Eu sempre fui de correr atrás, geminiana, terrível. (risos)

P/1 – E com a Natura, em que ano você começou esse trabalho?

R – A Natura eu já usava, eu conheci a Natura na adolescência, na época não era Natura, eu conheci através da maquiagem L'Arc en Ciel, então foi meu primeiro contato com a Natura, aquela maquiagem linda, então eu era usuária da Natura. E quando eu tava... Acho que foi mais ou menos em 97, não lembro direito, eu perdi o contato com as consultoras que me forneciam, eu não tinha de quem comprar.

P/1 – Era próximo da tua casa?

R – Era no trabalho.

P/1 – No trabalho.

R – Era no meu trabalho, aí, em 97, eu já estava bem, eu já trabalhava em multinacional, tal. E as consultoras que me forneciam sumiram, aí eu não tinha como comprar, né, aí eu liquei na Natura, e falei: “Olha, eu queria vender, porque não tem ninguém aqui pra eu comprar, então eu vou unir o útil ao agradável.” Eu compro mais barato pra mim e ainda vendo. E foi aí que eu comecei na empresa, aí eu vendia pras minhas amigas do trabalho, parente. A gente começa com os amigos e parentes e você faz crescer seu portfólio e aí a gente se apaixona e não quer mais saber de outra coisas.

P/1 – No primeiro momento, como consumidora, você consumia o quê?

R – Então, de primeiro momento, foi a maquiagem que eu gostava, eu tenho até hoje as relíquias lá da Natura, L'Arc en Ciel. Aí, depois, eu vi o óleo Sève, você vai conhecendo, depois você usa tudo.

P/1 – Em que ano mesmo você começou com a Natura?

R – Eu comecei a trabalhar com a Natura em 97, mas a usar foi na adolescência, foi... Nossa, nem lembro a data, mas em oitenta e pouco, né?

P/1 – Antes você já usava?

R – Já.

P/1 – E seu primeiro momento como consultora, quando chegou o primeiro... Como é que foi?

R – Ah, então, aí foi mais legal, né? Eu ganhei, comecei a consultoria com poucos clientes e tal, no trabalho, mas eu sou muito... Eu não sei ficar quieta, parada, tudo que eu começo vai crescendo, crescendo e no primeiro ano já... Não, eu entrei em outubro de um ano, no ano seguinte eu já era destaque Natura, eu já fiquei entre as dez que mais vendiam do setor e já fui pra festa da Natura e conheci todo esse universo novo que a Natura tem de incentivo às consultoras e aí eu comecei ir aos encontros com mais frequência, porque trabalhando não dava muito pra eu ir nos encontros Natura e eles têm todo um trabalho de incentivo e a gente fica mesmo muito animada, você alavanca as vendas, é muito legal. Então foi assim maravilhoso, né? Comecei até a ganhar mais dinheiro com a Natura do que com meu trabalho. (risos)

P/2 – Do que na multinacional?

R – Numa multinacional. É, eu tirava quase a mesma coisa com a Natura e com o meu trabalho de... Eu era analista contábil, até que eu ganhava bem.

P/1 – O primeiro pedido foi grande?

R – Não, o primeiro pedido... Porque assim, a Natura não te dá muito crédito, então você tem um limite pra você vender no começo, então você... E eu tive problemas, porque eu iniciei as minhas vendas pertíssimo do Natal, foi no lançamento de estojos de Natal, é a época que a gente mais vende, porque todo mundo quer os estojos de natal da Natura, então eu estourei a minha cota e não podia comprar.

P/2 – Comprar mais?

R – É, eu tinha um limite e eu não tinha crédito na Natura, então eu só não vendi mais porque eu não podia. Como eu era nova, não tinha jeito. Ou eu tinha que pagar antecipado para liberar o crédito, mas aí também não dava, eu tinha que receber e tal, não tinha dinheiro, né? Mas foi assim, foi um estouro de vendas também no começo, logo no início.

P/1 – E aí você descobriu como e porquê ser consultora?

R – Na verdade, foi com a Natura que eu descobri esse feeling de vendas. Esse negócio de vendas é fantástico, se eu tivesse descoberto isso antes, eu não tinha estudado contabilidade nunca, teria feito marketing, publicidade, alguma coisa assim.

P/1 – Mas sempre é tempo.

P/2 – E te ajudaria?

R – Nossa, muito mais, porque eu gosto muito, né, de falar, de vender, e acho que um curso assim, com técnicas, seria bem mais proveitoso. Apesar de que o curso de contador também me ajuda bastante financeiramente pra eu me administrar e tal, mas vender acho que vale mais. (risos)

P/1 – E um produto que marcou sua história com a Natura? Tem um produto?

R – É a maquiagem, né, que eu gosto muito de maquiagem. A minha primeira paixão pela Natura foi a maquiagem, que era a L'Arc en Ciel na época, depois ela foi mudando de nome. E a maquiagem, eu gosto muito, então eles lançam um lápis novo e eu já sou a primeira a pegar um pra mim, a usar, e por isso eu acabo vendendo muito, porque eu vejo que realmente o negócio é fantástico. “Não, você tem que usar, você não acredita! Você tem que experimentar, depois você me fala.” Aí, sabe? Então o negócio cresce por causa disso, porque eu gosto da maquiagem da Natura.

P/1 – Esse produto, é a sua cara esse produto?

R – É a linha única da Natura, é a minha cara.

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

R – É, a Natura tem os seus produtos que todo mundo olha e já lembra da Natura, não precisa nem ver, né, que é o Erva Doce, o Chronos, o óleo Sève, acho que são... O próprio perfuminho Mamãe e Bebê também, que é uma coisa única.

P/1 – Esses são os mais vendidos, os mais conhecidos também?

R – É, não por mim, não são os mais vendidos por mim, pode até ser que sejam os tops de linha da Natura, mas eles são os mais famosos. Falou em Chronos, todo mundo já lembra da Natura, falou em Sève, é Natura, falou Erva Doce, é Natura. Apesar de todo mundo ter erva doce, mas é uma característica da Natura, ela foi a pioneira, é um produto fantástico.

P/1 – E essa preocupação de meio ambiente, vender o refil dos produtos, esse conceito você passa pra diante, você usa isso?

R – Nossa, eu adoro essa ideia, eu estou até aumentando as vendas.

P/1 – Facilita?

R – Facilita, porque tá na moda, em primeiro lugar, reciclar, falar de meio ambiente, e é um conceito novo, as pessoas ainda não fazem reciclagem, então a Natura, transmitindo isso pra gente, a gente consegue passar essa ideia nova da gente economizar, reciclar o lixo e reaproveitar tudo. E o material deles, esse negócio de refil, é um plástico diferente, que é biodegradável, então, se ele for jogado no tempo, ele não vai demorar tanto tempo pra se decompor, é uma coisa muito legal isso, né?

P/1 – Você tem essas informações e passa pra diante, você passa essa informação?

R – Exatamente. E fica um custo melhor também, porque você compra o produto, que tem o material mais resistente, mas você não vai jogar ele fora, então, depois, você põe o refil lá dentro, você vai ter um custo melhor e vai estar colaborando com o meio ambiente, com certeza.

P/1 – Isso ajuda a vender mais, então?

R – Ajuda, ajuda, porque a Natura foi pioneira nessa ideia. Falou em refil, também é outra característica da Natura, o pessoal já lembra da Natura. Nenhuma outra empresa tem refil, pelo menos por enquanto, ainda não pensaram nisso.

P/2 – E, Simone, você acha que você trabalhando com essa ideia, que o refil preserva o meio ambiente, as pessoas nas suas casas começam a mudar a postura de reciclar o lixo?

R – Eu mudei minha postura por causa disso. Quando eu tive esse treinamento com a Natura, que eles abriram a nossa mente para reciclagem, para o meio ambiente, para conservação, eu mesma comecei, falei: “Nossa, tenho que fazer alguma coisa”, então, em vez de jogar aquele vidro no lixo, eu já dava uma lavadinha e separava ele, aí o catador que passa lá na rua, é só entregar pra ele, não custava nada, é uma questão de separar e foi graças a Natura que eu comecei a mudar minhas atitudes, meus pensamentos, porque eu jogava tudo no lixo, garrafa PET, Coca Cola, enfiava tudo no lixo. Pra mim, lixo era uma coisa só, fechava e punha lá pro caminhão levar. Agora, não. Agora, tudo separadinho, plástico, metal, vidro, papel, bem gostoso. E eu passo isso pra todo mundo, eu falo: “Todo mundo tem que fazer reciclagem de material.”

P/2 – Pra sua família, seus familiares, amigos e clientes?

R – É, pra todo mundo que eu tenho contato, eu falo: “Você faz reciclagem? Faz, é tão legal.” Porque a Natura trabalha com material reciclado,

então a sacolinha que eu entrego é de material reciclado, o bloquinho de papel, até a caneta que eles têm é feita de embalagem Tetra Pak, do leite, então tudo da Natura é reciclado, muito legal. E aí eu falo isso pra todo mundo: “Olha aqui, se você \_\_\_\_\_ tiver um tempinho, separar e entregar pro catador de lixo, de coleta, isso vai virar isso, volta pra gente, é um benefício, não vai ficar por aí.”

P/1 – Você divulga tudo isso?

R – Divulgo, faço questão.

P/1 – E como é o trabalho com as linhas conceituais, cada produto tem um conceito, o conceito de um produto, a linha Ekos, por exemplo, você também faz esse trabalho de divulgação.

R – Isso, cada linha tem um conceito, a linha Ekos é a biodiversidade, aquela coisa que eles ajudam as comunidades.

P/1 – As comunidades.

R – As comunidades de lá mesmo da Amazônia, do Pará, várias comunidades, eles fazem um trabalho fantástico.

P/1 – Trabalha esses conceitos também?

R – Eles... Olha, os próprios nativos daquela região, eles depredavam o ambiente, eles não sabiam colher, então, por exemplo, o perfume de priprioça, as raízes, para cultivar aquilo, eles queimavam, eles botavam fogo pra poder arrancar e a Natura foi lá com engenheiros agrônomos e ensinaram eles a trabalhar o meio ambiente, que não precisa colocar fogo, tem como cultivar aquela raiz com água, dá pra lavar ela, arrancar com a água. Então é todo um trabalho diferente que eles fazem, eles não admitem, de jeito nenhum, qualquer tipo de degradação do meio ambiente, de predação, então é um trabalho muito bonito mesmo. Só participando disso e vendo pra você ter ideia.

P/1 – E essa é mais uma informação que você também faz a divulgação.

R – Tudo o que a Natura... Pelo menos eu costumo assim, todas as palestras, todos os cursos que eu participo da Natura, eu sempre anoto tudo, porque eu acho que os clientes tem que saber. E eu trabalho muito por e-mail, então eu ponho tudo lá, mando com foto pra todo mundo saber e o pessoal gosta muito.

P/2 – Isso potencializa suas vendas, aumenta?

R – Muito, muito. Eu sou uma consultora da tecnologia, então eu trabalho muito com internet, muito, meu foco de vendas é internet e eu vendo muito por e-mail.

P/1 – O seu maior foco de vendas atualmente é internet?

R – É internet, e-mail e é todo esse trabalho de divulgação, as pessoas adoram os meus e-mails e eu ainda coloco que não é spam, e qualquer coisa é só pedir que eu tiro do mail list, só que todo dia tem alguém: “Ah, coloca a minha amiga no seu mail list, que ela quer receber os seus e-mails, põe não sei quem.” Porque não é só uma venda, eu faço toda uma a divulgação de um trabalho, tudo o que eles me passam, eu repasso.

P/1 – Você tem um mailing extenso então?

R – Tenho, imenso. Me dá um trabalho enorme pra passar pra todo mundo, mas eu dou um jeito.

P/1 – E quanto, mais ou menos?

R – Eu tenho novecentos contatos no meu mail list por enquanto.

P/1 – E você vai atualizando e ninguém fica sem retorno?

R – Atualizo, todo dia eu tenho um nominho novo pra por lá: “Olha, minha amiga quer receber os seus e-mails.”

P/1 – E você vai lá...

P/2 – Conta pra mim como é que são os seus e-mails, assim, qual é o texto, você escreve?

R – É, eu escrevo. Parte eu me inspiro no próprio site da Natura, eu pego informações, o site deles é fantástico, então em parte eu pego o texto deles, informação dos produtos, aproveito as promoções, pego as promoções do ciclo e aí eu já falo sobre aquele produto e ponho as fotos.

P/1 – Você pega a imagem dali, trabalha?

R – Isso, colo, fica bem legal, às vezes não tem promoção, eu mando só um e-mail de curiosidades, que é quando eu falo de biodiversidade, de reciclagem, de vários assuntos. Às vezes, mando alguma curiosidade de um perfume, eu também mando, então tem e-mails de curiosidade, tem e-

mails de promoções, eu sei que o pessoal adora.

P/1 – Você faz uma produção ali?

R – É, demora, levo, às vezes, meio dia pra fazer um e-mail, mas depois... Levo mais meio dia pra passar.

P/1 – Mas aí você fica com uma coisa também, que já tá estruturada e você pode usar para outras...

R – Mais ou menos, às vezes eu consigo mudar um e-mail inteirinho, faço tudo de novo.

P/1 – Você personaliza, então?

R – É, e não é uma coisa, assim, cansativa, eu mudo...

P/1 – Você gosta.

R – É, adoro.

P/1 – E você faz com perfil de cliente, você personaliza, então, o e-mail?

R – Não, não dá, porque são novecentos contatos, é muita gente. Eu separo por grupos, né? Então, por exemplo, eu atendo certas empresas, eu faço Grêmio nessas empresas e depois eu mantenho esse contato por e-mail, né, então no Grêmio eu faço a exposição dos produtos e pego os e-mails: “Você já recebe meus e-mails? Não? Ah, então...” Aí pego o e-mail de todo mundo lá na empresa e depois eu mantenho contato por e-mail e faço Grêmio assim, com uma frequência de dois a três meses e o e-mail é semanal, então é assim que vai crescendo.

P/2 – E, Simone, me fala uma coisa, você fazendo a venda pelo e-mail, pela internet, como você entrega depois?

R – É, essa é a parte cansativa. Depois junta tanto pedido, tanta coisa que eu tenho que entregar, mas aí é onde eu tenho contato. Às vezes tem cliente que nunca me viu: “Ah, minha amiga me deu seu e-mail e não sei o quê, achei super legal e quero o produto tal.” Aí eu vou lá entregar, é onde eu tenho meu primeiro contato com ela, aí eu deixo meu cartão, converso um pouquinho, falo com ela, levo uma vitrine. Se ela precisar de qualquer outra coisa, ela me liga, ou então eu passo um e-mail de novo e aí ela fica já cadastrada no mail list e ela começa a receber sempre, e o pessoal tendo contato com os produtos, aí... Eu falo que eles viciam na Natura, porque só tem que usar uma vez, se eu conseguir que ela use o produto uma vez, ela não vai ficar sem nunca mais.

P/1 – E como você faz pra entregar pra todo mundo?

R – Então, eu recebo todos os pedidos, eu separo as empresas por região, então, por exemplo, quinta-feira eu vou fazer a Zona Sul, que eu tenho uma empresa lá na Zona Sul, mas também no caminho dá pra passar na Lapa, então eu pego, de quinta-feira eu faço zona Sul e Lapa. Aí, de sexta-feira, eu faço Guarulhos, eu tenho várias empresas, aí faço Guarulhos. De quarta-feira, Guarulhos também, mas aí mais Cumbica, uma região mais longe. Então eu divido por região, segunda e terça eu deixo só pra ficar em casa, pra passar e-mail e fazer contatos por e-mail e telefone, e quarta, quinta e sexta eu deixo pra fazer as entregas, então os pedidos chegam por e-mail, eu já separo e daí saio com aquele monte de sacolas, o carro lotado, pra fazer as entregas.

P/2 – Tem um porta malas grande?

R – Mais ou menos, é um Palio, não é muito grande, a gente dá um jeito de fazer caber tudo lá dentro.

P/1 – E o momento da entrega do seu pedido, hoje você está informatizada, é muito diferente? Quando você recebia a caixa, quando você recebe hoje, enfim?

R – Não, a entrega não tem como mudar, o contato com o cliente é sempre o mesmo, você tem que ter um tempinho pra conversar, eles adoram conversar, né? E a consultora Natura acaba virando uma amiga, né, então vem e te conta as fofocas, e vem te falar: “Ah, você tem que me ensinar. Eu tô com isso, tô com aquilo, o que eu faço?” E quer umas dicas de maquiagem, aí tem presente não sei pra quem, então você tem que ter um tempinho pra perder em cada empresa, com cada cliente.

P/1 – Isso já tá programado?

R – Ah, tem que estar, é um dia inteiro só pra fazer entrega.

P/1 – E você tem estoque de produto?

R – Tem que ter, pra trabalhar assim tem que ter.

P/1 – Quais produtos você tem estoque?

R – Os produtos que mais vendem, né, linha de corpo, linha Todo Dia, cabelo, que é a linha Plant. Também não pode deixar assim, porque: “Ah, meu xampu tá acabando”, tem que ser correndo, se eu não tiver, no dia seguinte levar meu produto pra ela, vai lá na farmácia e compra e eu perco a venda, então tem que ter o produto. E elas ficam mal acostumadas, porque sabem que eu tenho, que é tudo urgente, sempre.

P/1 – Em cima da hora.

R – “Me traz, tenho um aniversário amanhã”, aí você tem que sair correndo.

P/1 – E aí interfere nessa sua programação semanal.

R – É, eu tento, eu falo pra elas: “Eu só vou aí quinta-feira, então você espera quinta-feira”, mas às vezes acontece. Já mandaram “Onde você tá? Eu mando o motoboy buscar.” As loucas mandam os motoboys buscarem, porque é urgente.

P/1 – Aí facilita pra você?

R – É, tem de todos os tipos. (risos)

P/1 – Me fala um pouco da sua evolução profissional, do seu relacionamento com promotora, com as colegas consultoras e com os clientes também?

R – Então, eu comecei em 98. Agora eu não lembro a data certa, em 97, 98. Iniciei, já fui destaque, mas aí eu tive uma queda nas vendas por causa do trabalho em 99, 2000, eu acho, 2000, 2001, agora eu não lembro exatamente a data, mas assim, eu estava trabalhando numa empresa que eu não tinha tempo pra nada. Eu trabalhava, às vezes eu varava a noite, virava, eu cheguei a trabalhar, uma época, 36 horas sem parar num dia, nossa, foi loucura. Então era sempre assim, chegava época de fechamento das empresas, o contador tinha que ficar lá até chegar no número. Enquanto isso não acontece, você tem que ficar à disposição. Então estava muito desgastante, eu não conseguia fazer nada, eu só vendia, assim, pra quem estava perto. Se dava pra entregar, beleza. Se não dava... Vendia pouco, comecei a vender muito pouco, não tinha mais tempo pra Natura e as minhas vendas caíram, sumi do ranking, não ia mais nos encontros. A minha promotora me deu muita força, não deixou eu perder meu cadastro, porque você não pode ficar muito tempo sem passar pedido, você perde o cadastro, e coincidiu de eu começar engordar, engordar, engordar, e aí você não tem mais ânimo, não tinha pique, aí que eu não fazia nada mesmo, só ia pro trabalho e fiquei um tempo assim, passando um pedidinho a cada três meses.

P/2 – Pra não perder o cadastro?

R – Só pra não perder o cadastro e eu não lembro exatamente quanto tempo, mas aí eu falei: “Não, agora...” Aí, o que aconteceu também? Foi quando aconteceu tudo de uma vez, deu uma, 360 mesmo, aí eu e meu marido resolvemos casar: “Vamos casar, porque já esperamos demais.” “Então tá, então vamos casar.” Aí compramos a casa, dali dois meses resolvemos casar, casei, mudei, mudei de Guarulhos para São Paulo também, uma cidade nova, e resolvi fazer a cirurgia de redução do estômago para emagrecer, porque eu tava muito gorda.

P/2 – Quanto você estava pesando, Simone?

R – Eu cheguei a pesar 103 quilos.

P/2 – E quanto você mede assim, só pra gente ter um parâmetro?

R – E hoje eu peso 53, então foram cinquenta.

P/1 – E quanto você tem de altura?

R – Eu tenho um metro e meio, um metro e meio. Eu era bem gordinha e falei: “Bom...” Eu já tinha tentado de tudo, já tinha ido para spa, já tinha feito tudo quanto é dieta, não dava certo, não dá mesmo. Pra quem tem que perder até uns dez, vinte quilos, acho que dá, mas quando você tem que perder quarenta, cinquenta, você perde dez, aí você já desiste, você não aguenta mais, é complicado. Eu falei: “Bom, eu vou fazer a cirurgia.” Marquei a cirurgia, avisei meu marido de véspera quase, meus pais quase morreram.

P/2 – Eles não sabiam?

R – Não, eu não avisei ninguém, ninguém ia deixar eu fazer se eu tivesse comentado.

P/1 – Por que?

R – Porque era uma cirurgia de risco. Eu nunca, nunca tinha passado por nada parecido, então ia ter todo um choque, eles não iam deixar eu fazer.

P/1 – É uma cirurgia no estômago?

R – É por um anel, é uma mexeção, ah, é um horror. E aí eu falei, faltando quinze dias eu contei. Falei: “Daqui quinze dias eu interno, vou fazer a



cirurgia e tal.” Não foi nada fácil, foi uma recuperação difícil, passei por maus bocados, mas deu certo. E aí, o que aconteceu? Antes de operar, aí eu pedi a conta do trabalho, falei: “Não vai dar”, parece que eu estava adivinhando, porque eu também fiquei dois meses internada, eu precisava de um tempo mesmo, então, assim.. Aí eu casei, mudei, fiz a cirurgia, comecei emagrecer e minha vida foi, e pedi as contas, fiquei sem o trabalho, fiquei só com a Natura e depois, quando eu comecei me recuperar da cirurgia, eu comecei recuperar minhas vendas, eu falei: “Vou voltar com a Natura, vou recuperar meus clientes, vou correr atrás deles de novo”, aí foi quando eu comecei a crescer de novo com a natura.

P/1 – Aí você retomou o seu relacionamento com promotoras, clientes?

R – Isso, voltei a frequentar os eventos da Natura, os encontros.

P/1 – E foi melhor ainda?

R – Muito melhor, aí boleei essa estratégia de venda, de internet, porque eu estava operada e tinha que dar um jeito de vender em casa mesmo.

P/1 – É nesse momento que você bolou essa estratégia de vendas?

R – É, geminiana, em casa, fazendo nada, com o computador dando sopa, (risos) aí era inevitável, deu certo e só tem que aprimorar isso.

P/1 – E é uma tática, agora, de vendas?

R – Ah, pra mim, eu acho que é fantástica, né?

P/1 – Você já tem a confiança desses seus clientes \_\_\_\_\_?

R – Já, a maioria são clientes fiéis que já me conhecem, confiam em mim, então qualquer coisa, eles me mandam e-mail. Eu nem abri meu mail list hoje, porque por dia eu recebo de sessenta a cem e-mails, então toda vez que eu chego em casa...

P/1 – Então não pode ficar um dia?

R – Não posso ficar um dia sem abrir e-mail, não quero nem ver a hora que eu chegar em casa, eu não abri eles hoje. (risos) Desde ontem sem ver e-mails.

P/2 – Me fala uma coisa, como você fez pra recuperar seus clientes antigos? Você foi ligando pra eles? Foi \_\_\_\_\_ voltar à ativa, como é que você foi?

R – Ah, é, eu fui ligando. Na verdade, eu trabalhei em muitas empresas, nesse decorrer eu passei por várias empresas, então eu fiz muitas amizades dentro das empresas, e eu gosto muito de amizades e eu não deixei nunca perder isso, então eu fui ligando pras empresas, pros contatos: “Vamos conversar.” E fui: “Olha, eu estou voltando com a Natura, se você precisar, você me procura.” E através do próprio e-mail, fui mandando pro pessoal: “Oi, estou de volta.” E foi, e aí o pessoal agora... Só comigo.

P/1 – O pessoal ficou mais fiel ainda?

R – Mais fiel ainda, porque agora eu sou só Natura, então pode confiar. (risos)

P/1 – E você atua em que região?

R – Então, atualmente não é região, é que eu faço essas determinadas empresas, então eu atendo... São os Grêmios, então eu faço os Grêmios dessas empresas, uma empresa na Zona Sul, outra na Lapa, uma na Barra Funda e duas em Guarulhos.

P/1 – Independe de região, então?

R – É, essas empresas onde eu já trabalhei, já tive esse contato, eles confiam em mim e eu consegui essa abertura pra eu fazer Grêmios lá dentro e através dos Grêmios é que eu mantenho esse relacionamento por e-mail com todo mundo.

P/2 – O Grêmios, o que ele te abriu, assim, estar fazendo algum evento lá dentro, como começou esse contato com esses Grêmios?

R – Por eu já ter trabalhado lá, eles já me conhecem, e aí eu mandei uma proposta pra eles, e todo Grêmios da empresa, eles querem um percentual das vendas e aí você vai lá e vende o seu peixe, e como eu já trabalhei, já tinha essa facilidade. Vou nessas empresas a cada dois meses, uma vez por semana, depende da empresa, e faço uma exposição, então eu monto um stand bem bonito e tal, ponho os produtos, umas toalhas bonitas, uns banners e faço essa exposição. Quem quiser comprar na hora, compra; senão, cadastra só o e-mail e recebe as promoções depois por e-mail e foi assim, graças a ter trabalhado já nelas, eu tive essa oportunidade de entrar lá.

P/1 – Simone, primeiro eu queria saber, assim, essa estratégia de venda virtual tem um momento em que você tem todo o seu aparato de trabalho, não é tão virtual assim, como é esse momento de você sentar e colocar a vitrine?

R – É, realmente. É que a maioria dos meus clientes são clientes antigos, eles já conhecem a Natura, já sabem tudo, é só eu levar os refis, vamos dizer assim. Mas tem aquele cliente novo, ou então tem um lançamento da Natura, que é uma coisa que eu tenho que mostrar a fragrância, tem que mostrar a cor do batom, então eu tenho o meu kit da Natura, uma pasta maravilhosa com todos os perfumes, todos os batons, maquiagem, tem tudo lá dentro e tem as vitrines também pra dar um apoio, então tem essa parte que não tem como fugir disso. Então tem que chegar, marcar a visita, por mais virtual que seja, o cliente: “Então passa lá na minha casa que eu quero ver”, aí você vai lá na casa do cliente, aí você tem aquele primeiro contato, que vai conhecer a Natura mesmo.

P/1 – Sempre tem esse momento?

R – Tem que ter.

P1 – Você tem alguma técnica que você percebe se é o cosmético, se é a linha de tratamento o que mais interessa pro cliente?

R – É, varia muito da idade do cliente, a linha jovem, mais idade.

P/1 – Nesse contato você cria um perfil.

R – É.

P/1 – Você finaliza um perfil?

R – A gente sempre sabe o que ela gosta, você anota tudo, você tem que ter um controle disso. Tem cliente que fala assim: “Me manda o meu refil.” “Que refil?” Aí você tem que ir lá e ver o que ela usa e mandar o produto certo.

P/1 – Sem perguntar que refil?

R – É. Às vezes meu marido também, até ele lá no serviço dele fala: “Ah, minha amiga quer comprar não sei o que, fulana pediu um refil dela.”

P/1 – Lá vai você...

R – Vai eu lá descobrir que refil é.

P/1 – Pra moça, o que é que acabou. Você tem esse controle?

R – É, você tem que ter um controle.

P/1 – E ele é teu revendedor também?

R – É, ele me ajuda, ele divulga lá.

P/1 – Escuta, esse início de trabalho virtual com a internet, como foi? Aonde que \_\_\_\_\_ isso?

R – É, olha, eu adoro a internet, adoro tudo de informática, tal, e quando surgiu a internet eu fiquei apaixonada, nossa, deveria ter trabalhado com informática, porque acho que eu ia me dar bem também. Mas eu conheci esse mundo de sites, fiquei apaixonada e aí eu construí um site na época. Isso foi muitos anos atrás, eu construí um site da Natura, lindo, com a minha foto maravilhosa, eu tinha toda tabela de preço no site, eu tinha tudo no site, meu site era fantástico.

P/1 – Era o teu site para ser consultora da natura?

R – Era meu site e eu vendia.

P/1 – Qual o nome? Como era?

R – Eu não lembro, porque faz tempo, né? Eu desativei ele.

P/1 – Tinha o seu nome?

R – Eu não lembro, mas era alguma coisa relacionada à Natura, consultora Natura, Natura. Por que? Porque eu tive o meu site antes da Natura ter site. A Natura não tinha site, eu tinha meu site, e eu cadastrei meu site em vários links de busca, naqueles sites de busca, eu cadastrei em quase todos, então eu vendia pro Brasil inteiro por Sedex, então me pediam: “Eu preciso do refil do desodorante tal, do Senhor N e não sei o quê.” E eu mandava por Sedex, eles depositavam na minha conta, era muito legal. A Natura descobriu também os sites, fez o site da Natura, quebrou minhas pernas, eu tive que parar de vender pro Brasil inteiro, aí eu tive que mudar de estratégia, aí o site ficou caro, não dava mais pra sustentar e eu fiquei só por e-mail mesmo, então depois eu retornei com os clientes só por e-mail mesmo.

P/1 – Sobraram alguns clientes de outros estados por aí, ou ficou muito caro?

R – Não, a venda na internet é uma venda estranha, dá impressão de ser uma coisa única, a pessoa compra e depois... Dá impressão que quem compra por internet não é muito fiel a um determinado site, ela compra no que tiver mais barato, onde tiver mais fácil, então não existe uma fidelização na internet, eu acho que é por isso que eu não tive esse contato. Esse serviço de consultoria, essa coisa da consultoria, faz falta, né? Então não pode ser cem por cento virtual, você tem que ir lá, conhecer, fazer uma amizade e tal, você tem que criar a fidelização.

P/1 – Por isso que foi mais interessante pra você manter essa estratégia de venda.

R – Esse negócio agora por e-mail é mais legal, é muito melhor.

P/2 – E aí você faz o contato na entrega, consegue a fidelização na entrega?

R – Na entrega, ou na compra, porque quando é o primeiro cliente, ela faz perguntas por e-mail, tal, quer saber, e quando ela se interessa, então, eu vou fazer realmente a venda pra ela, vou mostrar pra ver se ela realmente quer, e aí é o primeiro contato, né?

P/2 – Você tem página no site da Natura, como as outras consultoras?

R – Então, eu não tenho, porque como eu já tive, eu sei que não dá retorno, então a minha estratégia eu acho que é muito melhor, então eu não tenho, eu não preciso do site da Natura. E tá crescendo, as minhas vendas crescem cada vez mais e eu acho que quando o time tá ganhando a gente não mexe.

P/1 – Como você faz pra ampliar esse número de clientes, é esse contato de indicação mesmo?

R – É indicação, aí é uma bola de neve, aí começa.

P/1 – Você já é conhecida e...

R – Aí começa um indicar pro outro: “Olha, o e-mail dela é muito legal, se cadastra.” E as pessoas querem ter mais informações depois: “Ah, vem aqui”, eu já tive até que dispensar empresas, de eu não poder fazer Grêmio porque eu não tava dando conta, então teve uns contatos que eu não pude...

P/1 – E vocês não têm revendedoras?

R – Eu tinha algumas, tem sempre alguém que quer vender e tá com o nome sujo e não pode vender pra Natura, aí eles correm atrás da gente, mas eu já cancelei, não dá certo.

P/1 – É complicado?

R – É complicado, porque elas querem ganhar também, então fica um percentual pequeno pra gente, dá uma despesa, não compensa, é muita dor de cabeça para pouco ganho e eu não gosto de trabalhar com revendedora.

P/1 – Não é o seu perfil?

R – Não é.

P/1 – Tá. Você tem uma média de clientes que você atende por mês nesse sistema?

R – Ai, olha, eu tenho uma média de pedidos, eu não tinha pensado por cliente, mas eu devo ter...

P/1 – Uma coisa aproximada, só.

R – Olha, cliente eu devo ter, acho que pelo menos, no mínimo, vai, uma meia dúzia de pedidos por dia.

P/1 – Por dia?

R – Por dia. Por e-mail. Eu chego lá, tem muito e-mail pedindo coisa.

P/1 – Você tem mais de cem clientes na sua agenda?

R – É, eu recebo muitos e-mails, de sessenta a cem e-mails, mas muita curiosidade, né, eles querem tirar dúvidas, mesmo sobre produtos. Às vezes, você não fecha a venda, a pessoa quer saber: “Mas esse perfume, como que é?” Eu falo: “Então, me procura quinta-feira, que eu vou te mostrar a fragrância.” Então eu não considero o pedido fechado. Quando eu for lá talvez eu feche uma venda, mas pedidos fechados mesmo é só mesmo pra quem já usa o produto e fala: “Me traz o refil, não esquece. Me traz um perfume. Me traz um creme pro corpo que acabou.” Então esses eu considero um pedido fechado.

P/1 – Você tem uma média de 150 clientes por mês?

R – Acho que sim

P/2 – E de pedidos, isso você tem contabilizado?

R – É, contadora, né, o negócio são valores, números, pra mim.

P/2 – Número de pontos?

R – Então, agora no começo do ano que as vendas caíram um pouco, mas já estão aumentando, por enquanto tá na média de mil e quinhentos pontos por ciclo, mas que nem Dezembro, a média foi pra quatro mil, então varia muito. Ah, e o ano passado, uma coisa importante: em crescimento de vendas, o ano passado eu me tornei empreendedora, então agora eu sou também empreendedora Natura.

P/1 – Que é a partir de um determinado número de pontos, você passa a ser empreendedora?

R – É quando você atinge... Por um ano você não pode ter uma queda, você tem que ter no mínimo aquele tanto de vendas, aí atingiu, você se torna empreendedora, eles te dão uns benefícios a mais, tal. E o ano passado eu consegui.

P/1 – Você se manteve?

R – Aí já me tornei empreendedora.

P/1 – Então não basta você obter essa pontuação, você tem que manter uma pontuação determinada?

R – Tem que manter, é o mínimo deles, você tem que manter. Eles exigem que a gente cresça e tal, é gostoso.

P/1 – Qual que é o mínimo deles?

R – Mil e quinhentos pontos por ciclo.

P/1 – Por ciclo, cada ciclo?

R – Por ciclo, esse é o mínimo.

P/1 – E você mantém isso.

R – É, esse é o meu mínimo, é esse.

P/1 – O seu mínimo é esse.

R – É, sem ter muito trabalho.

P/2 – E, Simone, você, se tornando uma empreendedora, quais são os benefícios em termos de informação, de pontuação, de premiação, desconto? O que mudou na sua vida depois que você virou uma empreendedora? Que reconhecimento?

R – Então, isso é novo pra mim ainda. Tem o quê? Dois, três meses, que eu sou empreendedora. Eu tô vindo de um evento, ontem e anteontem, que foi feito só pras empreendedoras, quer dizer, eu estou conhecendo esse mundo agora, mas realmente, eles dão uma atenção melhor pras empreendedoras, eles investem mais, então foi um evento muito gostoso, num hotel, dois dias, foi uma coisa bem gostosa, em termos de amostra, em termos de vitrine também.

P/1 – Melhora?

R – Melhora, a gente tem mais recursos.

P/1 – Crédito, então?

R – Não, crédito não é mais problema, já não tem mais problema.

P/1 – Já não tem nenhum problema com isso?

R – Crédito já tem bastante, agora é só não deixar a bola cair e continuar nesse ritmo e aumentar, de preferência.

P/2 – Descreve pra gente como que foi esse evento no hotel que você participou? Em teu nome, o que você \_\_\_\_\_?

R – Nossa, foi fantástico! Foram dois dias no Hotel Transamérica, que é um Hotel maravilhoso, e teve um jantar maravilhoso de uma festa. Depois, no dia seguinte, café da manhã. Aí começaram as palestras, os cenários que eles passam pra gente, eles são muito transparentes, eles mostram tudo, números, o quanto a gente representa pra eles e tudo, eles tratam a gente como se fosse funcionários deles mesmo, equipe de vendas mesmo, isso é muito legal. Aí teve outras palestras, teve o Steve Damber, acho que é esse o nome dele, que é o presidente da ADB, que também é o técnico de basquete da seleção paraolímpica e, nossa, todo mundo tinha que assistir aquela palestra, porque aquilo é fantástico, é demais!

P/2 – O que ele falou?

R – É pra gente perder essa coisa de coitadinho, “ai que dó” e não sei o quê, porque eles são... Eles levam uma vida normal, eles tentam levar uma vida normal, então eles fazem até piada dos defeitos deles e tal, e a gente teria que aprender a conviver e saber lidar com cego, por exemplo, né, todo mundo quer atravessar ele na rua e não sabe nem se ele quer atravessar a rua, de repente tá esperando alguém. Então tem coisas assim, muito engraçadas. Ao mesmo tempo que você se emociona, você dá muita risada, entendeu? Ele transforma numa coisa bem legal. Você passa a enxergar, mesmo, os deficientes diferente, assim, com mais normalidade.

P/2 – E dessa palestra, o que você trouxe pra sua atuação como consultora, vendedora?

R – Bom, eu já sou muito assim, de... Do semelhante, essa coisa do “bem estar bem” da Natura, eu já sou muito disso, então sempre que... Eu acho que só agrega, sempre que tem essas coisas novas é fantástico, com certeza você vai usar isso, porque a gente conhece gente nova todo dia, você não sabe quem que você vai cruzar por aí, de repente alguém pode precisar de uma ajuda, você sabe, né, eu acho que é super válido.

P/1 – Material de trabalho ampliado?

R – Com certeza, você sempre tem histórias a mais pra contar, argumentos, você tem um conhecimento maior, você começa a se interessar mais, você quer ir visitar essas crianças, quer conhecer. Eu já trouxe folder lá do evento, falei pro meu marido: “Entrega lá na \_\_\_\_\_, fala pra eles que eles têm que passar essa palestra pra vocês”, mandei um e-mail já para gerente de RH da firma dele, com cópia pra ele, dizendo que eles têm que ter essa palestra lá, porque é fantástico, que o custo da palestra são cadeiras de roda, só isso, que é dedutível do imposto de renda e que só assistindo mesmo pra ter noção, que eu não estou mentindo.

P/1 – Você é uma agente multiplicadora?

R – Ah, eu sou, o que eu posso fazer, eu faço mesmo. (risos)

P/1 – Tá certo. E nesse trabalho todo, nessa estratégia, dá pra ter um perfil dos clientes, ou fica muito disperso por ser virtual?

R – Eu acho que tenho todo tipo de cliente, todo, porque eu vendo desde a faxineira da empresa. Eu conheço todo mundo, o porteiro me conhece, também não fica sem o desodorante da Natura, até o presidente da empresa compra, não fica sem o xampu anticaspa.

P/1 – Você já sabe disso?

R – Então todo mundo compra, entendeu?

P/1 – E pela internet fica mais fácil você ter um perfil?

R – Não, é uma questão de vivência mesmo. Você conhece o cliente, vai descobrindo o que ele gosta e com o tempo você vai vendo onde você tem mais abertura, onde você pode entrar com mais produtos, tal.

P/2 – Simone, e como você vê essa coisa que você acabou de falar, assim, que a pessoa que compra, de uma empresa, vai do faxineiro ao presidente e muitas vezes as pessoas falam que a Natura é caro, né, como que você vê, assim, todas as classes sociais podendo adquirir produtos de boa qualidade?

R – Então, todos os produtos da Natura são de excelente qualidade, mas assim, o porteiro já não tem o dinheiro pra comprar um perfume, ele já compra o desodorante e o refil e a gerente já compra o Chronos, um perfume mais caro, uma maquiagem mais sofisticada, então a Natura tem... Inclusive, ela está melhorando muito o portfólio para poder atender todo tipo de cliente, desde o cliente... Agora tá lançando uma maquiagem mais simples, mais barata, porque também não tinha, um batom da Natura custava 25 reais, agora você já tem um batom de nove reais, então tá melhorando, e é uma qualidade maravilhosa, até quem usava o de 25 tá usando o de nove agora. (risos) Então tá bem legal, cada tipo de cliente compra um tipo de produto, eu não consigo vender para o porteiro já um tratamento caro, mas vendo pra ele os desodorantes que ele gosta, quer dar um presentinho pra esposa, tem um pro corpo, gostoso.

P/1 – E todos são exigentes?

R – Bom, quem usa Natura é exigente.

P/1 – Seja de que classe social for?

R – Seja de que classe social. Gosta de um bom perfume, já gosta de uma coisa mais... Eles são enjoados, eu falo pra eles: “Vocês são enjoados.” “Eu não fico sem o meu desodorante roll on, que esse da Natura é demais”, não sei o que. (risos)

P/1 – Tem alguma história engraçada nessa consultoria, alguma coisa que você lembre, assim, que aconteceu? Pitoresca?

R – Olha, são tantas as histórias, mas eu não vou me recordar agora.

P/2 – De falar um nome diferente, de não saber falar o nome direito do produto?

R – Ah, isso acontece muito, né, falam os nomes tudo errado, mas uma história assim, específica, agora eu não consigo lembrar, talvez depois eu me lembre.

P/1 – Tá. Das suas metas, assim, quais seus maiores desafios, os sonhos que você alcançou? Prêmios?

R – Então, pra esse ano eu estou assim. Esse ano, pra mim, é um desafio, eu não consigo enxergar como vai ser, por quê? Porque eu to grávida, né, e eu sou sozinha, eu batalho, eu faço tudo sozinha e eu não sei como vai ser a partir do sétimo, oitavo mês de gravidez, a gente não pode mais dirigir. Então eu estou preocupada nesse período só, mas eu vou ter que dar um jeito, eu vou conseguir solucionar isso, com certeza, e ainda não sei o que eu vou fazer, mas...

P/1 – Você tá entrando no desafio?

R – É, esse vai ser, porque é incrível. Eu falei: “Bom, o ano que vem eu vou dar uma acalmada e tal.” As vendas estão aumentando, as vendas estão aumentando e eu não sei como eu vou fazer conforme a barriga vai crescendo, porque a partir do oitavo mês não pode mais dirigir, né, aí eu falo: “Meu Deus, vou contratar alguém pra fazer as entregas pra mim, dirigir, alguém legal, sei lá, eu tenho que dar um jeito.”

P/1 – Uma empreendedora mesmo, né?

R – As meninas, os clientes são fiéis, eles não querem, eles querem comprar da gente: “Ai, você vai me abandonar, não é possível, da onde que eu vou comprar?” Então é complicado e eu não posso, né? Tudo isso que eu conquistei, deixar a bola cair, eu tenho que manter eles, é o meu futuro, né?

P/2 – Que prêmio que você já teve? Você trouxe o troféu pra gente, o que foi aquele troféu?

R – É, o ano passado eu fiquei no segundo lugar em vendas.

P/2 – Na cidade de São Paulo, cidade, como é que é?

R – Do setor. O setor tem seiscentas consultoras.

P/2 – Como é que chama o teu setor?

R – É o setor Austrália, o setor da Júlia, e dentre essas seiscentas, eu fiquei em segundo lugar, o que não é fácil, porque elas vendem, essas meninas vendem que é uma loucura, (risos) e concorrer com elas é fogo, então ficar em segundo lugar é uma vitória mesmo e eles sabem disso e, nossa, é muito gostoso. Teve a festa do final do ano, a premiação...

P/2 – Onde que foi?

R – Foi lá no NaN da Natura em Cajamar mesmo, no núcleo que eles têm lá. Eles montam uma festa maravilhosa lá, a gente se sente, assim, o máximo dos máximos.

P/2 – É como se fosse a entrega do Oscar?

R – É mais ou menos a entrega do Oscar, então você se sente...

P/2 – Roupas, como vocês se vestem?

R – É, nossa, é social no máximo, toda. As vans vêm buscar a gente e chegam todas lindas, maravilhosas, e tá todo mundo a rigor lá.

P/1 – É um dia de produção?

R – Um dia, não, uma semana inteira. Cada dia, uma região de São Paulo onde são homenageadas as dez mais de cada setor e é... Vai mais de mil consultoras por dia na festa, eu acredito que seja isso, porque é muita gente, nunca vi tanta gente junto. E sempre tá presente o presidente da empresa, o Senhor Ulisses Seabra, o gerente de mercado, toda a equipe deles sempre estão presentes lá, eles fazem questão da premiação e falam coisas maravilhosas e trazem novidades maravilhosas, é, são super promoções que eles fazem, são festas demais mesmo.

P/2 – Você se lembra, assim, do que você sentiu quando recebeu o troféu?

R – Ah, foi uma emoção indescritível, né, nossa, uma delícia. Você se sente assim, reconhecida, né? Muito gostoso, todo mundo te dando parabéns: “Você conseguiu”, é uma delícia, nossa.

P/1 – Assim, “estou vencendo”?

R – A minha foto saiu até na consultoria da Natura esse mês. Saiu eu, a promotora, o primeiro, o segundo e o terceiro lugar. Eu como segundo, né? Eles colocaram a nossa foto lá, foi muito legal, porque aquela consultoria o Brasil inteiro recebe, então, com certeza, as consultoras me conhecem, (risos) pelo menos as consultoras.

P/1 – Tá. E você tem meta de algum prêmio?

R – Olha, eu, agora, como empreendedora, é uma nova etapa, porque enquanto eu não era empreendedora, mas uma consultora normal, estava lá, líder em vendas, segundo lugar, só que agora, como empreendedora, eu me tornei um grão de areia dentre as empreendedoras, eu ainda tô chegando. Elas vendem horrores, meu Deus! Como conseguem fazer isso? (risos) Então eu tenho agora nova meta, chegar no nível delas, né? Se elas conseguem, eu também posso, eu só tenho que descobrir como, mas eu vou descobrir.

P/1 – Elas têm equipe?

R – Então, cada uma tem a sua estratégia, entendeu? Ou elas têm uma equipe gigantesca, um monte de revendedora, outras fazem um monte de Grêmio também, então cada uma tem a sua estratégia. Eu ainda preciso ver como vai ser, mas...

P/1 – Você vai continuar desenvolvendo a sua?

R – É, agora, para eu ganhar um troféu, não sei como vai ser. (risos)

P/2 – É um novo desafio.

R – É um novo desafio.

P/1 – Você vende algum outro produto, Simone?

R – Não, só Natura. Já tentei vender outras coisas, mas só decepção, ninguém tem o pós-vendas como a Natura, o suporte, sabe? O cliente precisa ser bem atendido, o atendimento ao cliente da Natura é maravilhoso. E nesse ponto, a gente tá bem amparada e não existe nenhuma outra empresa que faça o pós-vendas que a natura faz, e eu detesto ter dor de cabeça por causa da empresa, coisas que fogem ao meu controle. Então coisas que eu não posso solucionar, que eu não consigo solução, perder um cliente por causa disso, não dá, então eu não trabalho com nada, porque não tem condições. As outras empresas têm muito o que aprender com a Natura ainda.

P/1 – O que mudou depois que você começou a trabalhar na Natura, uma mudança marcante, assim, pra você?

R – Ah, putz, tudo, né? Tudo mudou. Eu gostava do que eu fazia, né, gosto muito de cálculo, mas era uma coisa cansativa, maçante, trabalhar, não tinha muita conversa. Aliás, não podia conversar de jeito nenhum, tem que ficar lá, chegar no número, e agora não, eu descobri que eu adoro falar, conversar e vender, meu negócio é vender, conversar. Nossa, eu me descobri outra pessoa, eu sou outra pessoa.

P/1 – Inclusive, assim, na autoestima \_\_\_\_\_, tratamento \_\_\_\_\_.

R – Nossa, a autoestima, muito, né? Tanto que eu resolvi emagrecer, porque gorda, cansada, não conseguia fazer nada, não me sentia bem. Como que eu vou vender um produto de beleza me sentindo mal? Não condizia, né? Então melhorou assim, foi um dos impulsos até, uma das... Eu falei: “Vou ficar bonita, vou vender até mais se eu ficar bonita, então...” Foi uma das coragens para eu fazer a cirurgia, uma das motivações foi essa também, então eles trabalham muito a autoestima, a capacidade de vendas, a capacidade de negócio, né? Tudo mesmo, a amizade, eles trabalham muito a amizade, isso é muito legal. Entre nós, consultoras, somos muito amigas, então tem esse negócio de amizade, a gente... Eu acho muito legal, não tem aquela coisa de competitividade.

P/2 – Porque, às vezes, uma consultora pode prejudicar a outra.

R – Então, deveria, né? Mas, pelo contrário, a gente se ajuda, uma liga pra outra: “Eu preciso de um produto urgente, você tem aí? Posso ir buscar? Você tem?” Então a gente se ajuda muito, pelo menos não interfere, né?

P/2 – E o relacionamento com a sua promotora, quem é ela?

R – A Julia Cunha, nossa, ela é demais. Ela é muito legal, ela tem um feeling mesmo, ela consegue, sabe, dar, levantar sua autoestima, te dar um bom conselho, ela é muito legal, muito fantástica, tenho amizade com ela, adoro ela, só sou consultora por causa dela ainda, porque quando eu caí as vendas e não consegui mais vender, era pra eu ter largado, ter parado, e graças a ela, eu não perdi o contato com a Natura. Me ajudou muito também quando eu fiquei internada, nossa, a promotora tem mesmo um papel fundamental, se ela não te ajudar, se ela não for sua amiga,

realmente não se interessar por você, você não vai ter todo esse empenho, então eu gosto muito da minha promotora.

P/2 – Legal.

P/1 – Essa mudança foi pra sua vida social, familiar e financeira? A sua família também mudou muita coisa?

R – Muita, a minha família inteira trabalha com a Natura, vamos dizer assim. Meu pai que recebe meus pedidos, as caixas, lá em Guarulhos, porque eu mudei, fui pra Penha, então ele que recebe as caixas, ele já conhece o rapaz que entrega. Ele também é do meu tipo, espanhol, falante, faz amizade com todo mundo. E a minha mãe também ajuda vender lá em Guarulhos pra quem ela conhece. A família inteira compra de mim, minhas tias. “Ai, tia, eu tenho um Grêmio pra fazer hoje, tô sozinha, preciso de ajuda.” Ela vem correndo, vai comigo, faz os Grêmios comigo. São amantes da Natura por minha causa, eu fiz questão de levá-los lá em Cajamar, marquei visita, levei a família para conhecer a fábrica da Natura, ficou todo mundo encantado, que aquilo é demais.

P/2 – O que te encanta na fábrica da Natura? Você?

R – Ah, a fábrica em si é de primeiro mundo, é uma coisa assim, maravilhosa, eles se preocupam com tudo, se preocupam com tudo, eles aproveitam toda água que é utilizada na empresa, sabe, eles tratam a água, tem um rio lá, que a água que é utilizada do rio volta mais limpa do que a do próprio rio, entendeu? Toda essa preocupação de meio ambiente que eles tem, né, eles se preocupam até com feng shui, é demais, é muito legal. Fora a tecnologia que tem lá, é uma tecnologia que, nossa, ninguém conhece, pouquíssimas empresas devem ter a tecnologia que eles têm lá, é fantástico, um estoque de dois prédios de dois andares, que não tem uma pessoa trabalhando lá dentro, tudo por computador, nossa, vocês tem que conhecer, porque é uma coisa assim fantástica. E tem mais de dois mil colaboradores lá dentro, né, mais a tecnologia deles. Bom, eles recebem pedido do Brasil inteiro, se eu faço um pedido hoje, e já aconteceu muito isso, eu faço um pedido hoje de manhã, amanhã tá na minha casa, quer dizer, olha a logística da empresa para conseguir que a caixa esteja na minha casa no dia seguinte, então é uma loucura.

P/1 – E ela vem aperfeiçoando esse sistema.

R – É, eles não são líderes à toa, né, eles investem pesado na tecnologia, na própria fábrica.

P/1 – Na atualização.

R – Nossa, é demais. No treinamento do pessoal, nossa!

P/1 – Como você vê a empresa Natura, o que mudou antes de você ser consultora e depois de ser consultora?

P/2 – Você começou como consumidora, né?

R – É, eu comecei como consumidora.

P/1 – Como você via ela antes?

R – É, eu comecei muitos anos atrás, há sete anos, então a Natura não era tão famosa, né? A concorrência se destacava mais. Hoje a Natura tá muito forte mesmo, porque eles investiram, de um tempo pra cá, muito no marketing também, a Natura tá na mídia, tá nas revistas, tá nas novelas, patrocina agora a TV Cultura, quase todos os programas da TV Cultura tá lá a Natura, então a Natura tá em todas e isso é muito bom, a empresa cresce muito. Agora, eu, como consultora, passei a admirar muito a empresa, porque você conhece a forma de trabalho dela, o valor que ela dá pro profissional, como ela trata. Fora o que a Natura me passa, eu leio muito, então volta e meia você abre uma revista Exame, uma revista Veja, é líder, a empresa mais desejada para trabalhar de 2004, todo mundo que se forma quer trabalhar na Natura, ganha prêmios direto, né? Uma empresa de melhor ética profissional, a empresa que melhor trata o cliente, até prêmio de atendimento ao cliente eles já ganharam, então é uma empresa muito premiada, que vem crescendo absurdamente, tanto que eles não dão nem conta de atender a gente, porque a gente vende tanto que eles não conseguem produzir o que a gente vende. (risos) Dá problema sério às vezes pra gente, porque a gente vende e na hora de entregar não tem o produto, então fica aqui uma reclamação.

P/1 – Depende do produto?

R – É, às vezes acontece, eles põem uma promoção e aí na hora que a gente vai fazer o pedido: “Preciso de dez, vinte.” Acabou, não tem mais. Aí, até aquilo entrar no estoque de novo, meu Deus, eu já ouvi um monte, meu cliente: “Tá atrasado”, aí eu levo mais de uma semana pra fazer a entrega, isso é complicado.

P/1 – Na promoção não tem uma consultora outra para recorrer né?

R – Não, porque se não tem pra mim, não tem pra ninguém e é lançamento, alguma coisa assim, é complicado.

P/2 – A promoção vendeu mais que a expectativa que eles tinham?

R – É, e isso tem acontecido muito, porque a gente tá vendendo muito mesmo, a gente tá aumentando muito as vendas e eles estão crescendo muito.



P/2 – Por que você acha que tá aumentando as vendas?

R – Ah, acho que é todo um conjunto, eles estão investindo mais na força de vendas, em nós, estão investindo muito na mídia, muito, eles estão muito destacados, então todo mundo quer pelo menos experimentar, quer conhecer, e tem toda essa nova fábrica, tem todo esse novo conceito. Depois que eles fizeram essa fábrica também todo mundo se interessou muito, nossa! “Olha o que a Natura fez!” Eles estão... Tá agigantando mesmo, uma coisa...

P/1 – Tem um grande sonho ainda não realizado?

R – Ah, sempre tem, a gente nunca deixa de sonhar e é o que eu falei, né, como empreendedora, agora eu quero me destacar como empreendedora, que é um sonho mais a longo prazo, e agora vai ser esse novo desafio, que eu vou ter que conciliar filho com a Natura, que vai ser uma novidade pra mim.

P/1 – E filho é um só mesmo?

R – Nossa, filho acho que foi meu maior sonho. Eu tinha uma certa dificuldade, fazia um ano e pouco que eu tentei engravidar, então é muito querido mesmo, né, então vai ser outro desafio conciliar a minha família, o filho, sem deixar a peteca cair.

P/2 – Ele vai ser criado com a linha Mamãe e Bebê?

R – Não, já tem tudo lá, o quartinho dele já tá esperando, tudo o que sai de lançamento eu já guardo um pra ele, vai ser todo Natura. (risos)

P/2 – Que gostoso!

R – O bebê Natura.

P/1 – Modelinho. O que significa pra você ser uma consultora Natura?

R – Ah, hoje é um orgulho, hoje é assim, eu amo. É uma empresa... Eu gostaria até de trabalhar na Natura, né? Toda consultora quer trabalhar na Natura.

P/2 – Quer ser \_\_\_\_\_?

R – É, quer ter algum vínculo mais forte com a Natura, quer ter um destaque, sei lá, quer participar mais da Natura, esse é o sonho de toda consultora mesmo, né, então eu gostaria, assim, sei lá, de um dia de vagas lá, de concorrer a vagas.

P/2 – Da equipe.

R – É, porque a gente não deixa de ser consultora, vou continuar vendendo do mesmo jeito, mas participando mais ativamente, porque a gente tem tempo, a gente consegue administrar, dá tempo de vender, pelo menos pra mim que não perco tanto tempo em fazer a venda por causa dos e-mails, então eu tenho uma disponibilidade maior, mas isso é mais pro futuro, né? Por enquanto eu só posso pensar no filho que vem por aí e como administrar isso.

P/1 – O que é uma pessoa bonita pra você? No seu conceito?

R – Olha, uma pessoa bonita... Porque assim, eu já fui gorda de pesar 103 quilos e eu me adorava, então eu era gordinha, mas eu estava super bem comigo mesma. Então, pra mim, o estereótipo, assim, de pessoa magra, rosto perfeito, isso, pra mim, não... Eu acho que a pessoa, ela está bem, a pele bem tratada, você percebe que ela se cuida, uma pessoa bem cuidada. A pessoa, quando ela se cuida, ela tá bem, né, então eu acho que isso é uma pessoa bonita, que tem autoestima, que se cuida, você percebe que tá sempre de bem com a vida, tá sorrindo, nossa, o sorriso é tudo, né? A pessoa que tá sorrindo, ela é maravilhosa! Às vezes eu me dou muito bem com os faxineiros, porteiros, porque é incrível, eles estão sempre de bom humor, o gerente tá sempre sisudo, a secretária, não sei quê, mas eles, não. E deveria ser o contrário, porque eles tem um trabalho mais duro, mais pesado, então a pessoa bonita é aquela que tá sorrindo, que tá bem, que tá com a autoestima lá em cima.

P/1 – Qual é a sua opinião sobre a beleza da mulher brasileira? Isso já virou verso, o que você acha disso?

R – A mulher brasileira é uma mulher mais versátil, mais criativa, ela consegue fazer tudo ao mesmo tempo, eu acho, lidar com filho, casa, trabalho, beleza e eu acho que ela tira isso de letra, eu não sei se, eu acredito que não, não sei se países de primeiro mundo... Mas devido às dificuldades que a gente passa, uma economia mais difícil, a gente aprendeu a lidar tantos anos com uma inflação altíssima, tanto sofrimento, o salário não dava, no dia seguinte você tinha que ir correndo gastar ele, porque senão aumentava, a gente passou tanto tipo de coisa, dificuldade, desemprego que tá aí, que é absurdo, então a gente consegue dar a volta por cima. O brasileiro é criativo demais, porque tá todo mundo desempregado, mas ninguém fica sem ganhar dinheiro, todo mundo dá um jeito, é demais isso, então a mulher se destaca muito nesse ponto, porque ela ajuda demais, ela foi um ponto fundamental de um tempo pra cá e eu acho que a mulher brasileira é isso, símbolo de criatividade, de superação.

P/1 – Então, a gente estava fechando isso da beleza da mulher brasileira, que é tão falada, né, você acha que essa força de vencer obstáculos, natural daqui, com a mistura de raças que tem no país e essa criatividade, cria uma beleza específica?

R – Beleza de um estereótipo assim, acho que não tem, porque o Brasil é isso, uma miscelânea de culturas, de raças, então não tem como falar, não é como a japonesa que tem aquele estereótipo, a sueca, a americana, não, a brasileira é de todo tipo, ela pode ser japonesa, ela pode ser negra, ela pode ser loira, ruiva, ela pode ser de todo tipo.

P/1 – Isso é dela.

R – É aquilo, a beleza da mulher brasileira é aquela coisa interior, aquela coisa, sabe, de fazer a gente se sentir bem, só quando você viaja pelo Brasil é que você realmente vê isso. Eu tive oportunidade de conhecer a Bahia, nossa, eu nunca me senti tão bem num lugar como na Bahia, e eu fui na casa de uma amiga, não fui em hotel, nada disso, então eu fui na casa de uma amiga e ela me levava na casa dos amigos dela e todo mundo te recebe assim, é uma delícia: “Não, fia, vem aqui! Ô, meu rei”, não sei o que. É uma delícia, você se sente, sabe? É tudo muito acolhedor, isso é coisa nossa mesmo. Eu sei, né, de pessoas que foram pra fora e tal, que o Brasil é assim uma coisa única mesmo, que aqui nós somos essa coisa acolhedora, então a mulher se destaca muito por isso, por essa garra, sem perder essa coisa gostosa, né, aconchegante, eu acho que a beleza é interior, não tem como definir um estereótipo pra brasileira, não tem.

P/1 – De que forma os valores e conceitos da Natura estão presentes na sua vida? Você falou que conhece essa coisa de sustentabilidade, de bem estar, da consciência, de que forma esses valores estão presentes na sua vida, esses conceitos?

R – Então, eu tento por em prática as coisas que eu aprendo, né, porque não adianta nada a gente ficar lendo, aprender e só. O que adianta, né? Então você, no mínimo, divulga, pratica. Eu acho que também a vida é de exemplos, né, então começa dar um exemplo, que pega, pega mesmo, então você faz na sua casa, vê que dá certo, fala: “Olha, faz, que é muito legal, dá certo.” E então eu uso Natura, eu uso tudo, refis, tudo, meu marido também já tá acostumado, né, acaba o xampu dele: “Tem refil aí?” Então é uma questão de hábito, as pessoas que usam o produto com refil, elas costumam, então depois elas pedem o refil. Só quando o potinho já tá ficando muito desgastado, ela passou anos com aquele potinho, aí ela fala: “Eu tô querendo trocar.” A própria reciclagem de lixo que eu faço, eu adoro, eu ajudo as pessoas, o rapaz que passa catando lá fica super feliz que tem uma colaboradora a mais, infelizmente é pouca gente que faz isso, nossa, quase ninguém recicla lixo, é uma coisa tão simples, separa os saquinhos lá com vidro, metal, plástico, papel...

P/1 – Trabalhar com esses conceitos de bem estar, de satisfação, qual é a sensação que isso dá em cada produto da Natura?

R – Então, a Natura tem mais esse diferencial, que é essa paixão assim, essa coisa do ‘bem estar bem’, isso que eles pregam, isso é uma delícia, esse vínculo, essa linha Mamãe e Bebê, que tem todo esse conceito gostoso também, é a linha mais destacada para criança, é até prescrita por médicos, né, isso é gostoso mesmo. A linha Ekos, que é maravilhosa, tem toda essa ideia de biodiversidade, dessas histórias que a gente vê, que eles ajudam comunidades, então você tem orgulho, você faz questão de vender esse produto, você fala: “Você tem que levar esse produto.”

P/2 – Você tem essa consciência que cada vez que você vende um produto da linha Ekos, reverte no fundo pra comunidade?

R – É, tem a linha Crer Pra Ver, que é uma linha que leva educação pro Brasil inteiro, naqueles cantinhos onde você nem imagina, então tem lá uma comunidade que está sendo beneficiada pela Natura, a linha Crer Pra Ver também é muito legal, a gente tem que trabalhar mais até a linha Crer Pra Ver, que ela é pouco... As consultoras trabalham pouco em cima dela.

P/1 – Em termos de informação?

R – Nem informação, é porque se dá pouco lucro na verdade, então elas não se interessam muito, mas se trabalhasse mais o lado social, se pensasse mais na parte social, talvez vendessem mais. É uma forma de ajudar, né?

P/1 – Qual que atende mais esses dois lados, que dá mais lucro e também tem esse outro lado acentuado de conceito, qual das duas é mais?

R – A linha Crer Pra Ver é uma linha cem por cento de ajuda, então a gente não ganha nada, eu não ganho nada quando eu vendo um produto da linha Crer Pra Ver.

P/2 – Não ganha nada?

P/1 – Diferente da linha Ekos?

R – Diferente de qualquer outro produto da Natura, que a gente tem nosso percentual. A linha Crer Pra Ver já fica mais à parte, porque você não vai ter lucro.

P/1 – E pra vocês é mais difícil trabalhar assim, nessas condições?

R – Então, eu até vendo, eu procuro incentivar, porque é uma linha diferente. Deixa eu explicar, não é cosmético essa linha Crer Pra Ver, então são canetas, camisetas, é um material reciclado, é uma coisa mais bonita, trabalhada por crianças, então tem embalagens para presente, cartões postais, então tem uma coisa assim, que seria um plus na venda, então você vai vender, vende um perfume, tenta mandar uma embalagem Crer Pra Ver junto, que é feita de material reciclado, por crianças da própria comunidade, só que esses produtos a gente não tem lucro, não ganha

nada, então a maioria das consultoras nem oferece, entendeu? Que é uma coisa, assim, que eu acho que poderia ser mais trabalhado pelas promotoras.

P/1 – Se mudasse um pouco essa condição já melhoraria?

R – A cultura das consultoras, exatamente, podia cada vez que vender um produto, se fizer um pedidinho de Crer Pra Ver, sei lá, dar algum incentivo para vender mais, porque também é uma coisa, educação para criança é um futuro, né, então seria muito legal.

P/1 – Incrementar mais isso, enfatizar mais essa linha.

R – Exatamente, poderia melhorar.

P/1 – A Natura de alguma forma mudou a sua visão de mundo?

R – Olha, a Natura contribuiu, vamos dizer assim..

(interrupção)

P/1 – Você dizia, Simone, que a Natura, então, ela ampliou a sua visão de mundo, ela não mudou, ela aumentou ainda mais uma visão que você já tinha?

R – É, eu acho que eu já tinha uma certa visão, agora ela contribuiu muito pra melhorar isso, pra ver novas coisas, novas visões, talvez, coisas que a gente não conhecia, até um Brasil que a gente não conhece, né, ela também dá essa oportunidade pra gente conhecer. A Natura... Eu duvido, tem pouquíssimas empresas que fazem esse trabalho que ela faz.

P/1 – Quais os aprendizados que você tirou da tua carreira na Natura desse período que você tá lá ?

R – Ah, eu acho que o mais importante, que toda empresa deveria conciliar, não só a parte mercantil da coisa, mas também a parte do bem estar, que essa coisa da Natura é maravilhosa, então isso eu aprendi com a Natura, que ‘bem estar bem’ é, às vezes, mais importante que a coisa mercantil, lógico que é necessário, que a gente não vive sem, mas a amizade, esses vínculos, essa coisa gostosa que a gente tem que ter com o cliente, né, que você não arruma, não tem um cliente novo, você tem um amigo novo e é verdade, nossa, porque você consegue... Eu já consegui muita ajuda por causa dos meus amigos clientes e já ajudei muita gente também e isso eu aprendi com a Natura, essa coisa de ‘bem estar bem’ é demais.

P/1 – Envolve qualidade de vida também?

R – Principalmente.

P/1 – Tá. Se você fosse dar uma dica para uma futura consultora, qual seria a dica?

R – Uma futura consultora? Olha, ela tem que ser obstinada, tem que... Não pode perder, tem que acreditar nela, tem que acreditar que a gente consegue, a gente pode e se ela aprender isso de conciliar o ‘bem estar bem’ com a venda em si, com a parte econômica da coisa, ela vai se dar muito bem, porque é nisso que a gente consegue a fidelização do cliente, conseguindo passar, criar esse vínculo de amizade, esse ‘bem estar bem’ com a venda em si, então quem aprende a lidar com isso tem clientes para sempre.

P/1 – A gente tá quase no finalzinho mesmo. Agora nós precisamos que você fizesse pra gente um autorretrato.

R – Eu não sou muito boa nisso.

P/2 – Se você fosse se definir assim, como você se definiria?

P/1 – Como você definiria a Simone?

R – Olha, eu sou uma pessoa muito batalhadora, de muita garra, né, eu acredito que eu tenho, sou de muita coragem também, sou muito corajosa. Às vezes a gente... A própria Natura, né, não é só vender, você tem que, às vezes, acreditar, aparece uma promoção de repente, você tem que acreditar que você vai vender aquilo, então eu invisto, às vezes eu compro coisas que me assustam, uma quantidade que eu fico assustada: “Ai, meu Deus, será que eu vou vender tudo isso?” E aí no fim da semana já acabou, não tem mais, então é uma coisa de coragem, né, eu sou muito corajosa, eu acredito que eu vou fazer e eu faço, eu acho que é a minha característica fundamental. Falante, lógico, gosto de uma boa conversa, prezo muito as amizades, a família acima de tudo, meu marido, meus pais, mas é isso, eu amo meu trabalho.

P/1 – Simone, o que você achou de ter participado dessa entrevista?

R – Ah, eu amei. (risos) Eu amei participar, isso é mais... Tá vendo? É mais uma coisa que a Natura inventa, eles estão sempre... Eles são muito criativos, eles sempre dão um jeito de trabalhar nosso ego, de melhorar, né, e é muito gostoso esse reconhecimento, essas oportunidades que eles dão pra gente.

P/1 – Você tinha participado de uma entrevista semelhante?

R – Eu não participei de uma entrevista, mas o ano passado a Natura... Eu mandei a minha história pela internet pra eles e eles acharam interessante e eles foram na minha casa filmar para o Rede Natura, que o programa tava passando até o ano passado, então eles filmaram a minha história, filmaram meu marido, a minha promotora, foi muito gostoso. E eu participei, no dia das mães do ano passado, de um bate papo sobre os estojos do dia das mães, que também foi ao ar nesse programa da Natura, então foi assim, dicas de vendas pras próprias consultoras, o que a gente achava dos estojos, então foi esses dois eventos que eu participei parecidos com esse.

P/2 – Mas, assim, essa experiência de você ter recuperado a sua trajetória, ter olhado pra trás, você, desde criança, o que você achou?

R – Ah, não, isso é demais! Eu não sei ainda, não tenho muita ideia de como vai ser, né, mas só de eu entrar no site da Natura, me achar lá e ver a minha história, poder mostrar pra todos meus clientes: “Olha, visita o site da Natura que eu estou lá, você vai me achar”, nossa, isso vai ser demais.

P/1 – E pessoalmente, pra você, esse resgate de memória?

R – Ah, é muito gostoso. Quando ela falou pra mim: “Traz as fotos”, nossa, aí você vai revirar aquelas caixas com pó, que ninguém nem olha a fotografia mais, né, nossa, que delícia.

P/1 – Você faz um resgate da sua história, como você sentiu isso?

R – Nossa, você relembra, você pega as fotos, começa lembrar: “Olha, lembra, eu tenho esse vestidinho até hoje, tá guardado, olha que gostoso”, é uma delícia você lembrar, rememorar tudo, é muito bom, é muito bom.

P/1 – Então, em nome da Natura e do Museu da Pessoa, a gente agradece muito essa sua entrevista.

R – Eu é que agradeço, obrigada.

P/2 – Legal, foi fantástico, Simone, sua história!