

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memória das Comunidades Natura (NAT)

"**Todo mundo tem sua beleza**"

História de [Cláudia Regina Machado](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 22/07/2005

Projeto Memória Natura
Realização Museu da Pessoa
Depoimento de Cláudia Regina Machado
Entrevistada por Judite Ferreira e Cássia Fragata
São Paulo, 29/03/2005
Entrevista NAT_HV015
Transcrito por Aline Carcelle
Revisado por Ana Calderaro

P1 – Bom, nós começamos perguntando seu nome completo, data e local de nascimento, Cláudia.

R – Cláudia Regina Machado, nascida em São Paulo mesmo, em dezessete de julho de 1973.

P1 – O nome do seu pai e da sua mãe?

R – Meu pai é Naum Machado e minha mãe é Ester Padovani Machado.

P1 – E local de nascimento deles?

R – São Paulo. Minha família toda é de São Paulo.

P1 – Fala um pouco da sua família materna e da sua família paterna?

R – Bom, minha família paterna... Eu conheci meus avós, mas não tenho muitas informações a respeito da família por parte do meu pai, né? Meu avô era descendente de Belga e a minha avó, por incrível que pareça, era descendente de africanos, apesar de que foi embranquecendo a família, né? Eu fiquei esse leite aqui. Já a família da minha mãe, eu conheço mais, né? O meu avô era filho de italianos, e a influência da família maior seria isso, italianos e portugueses. Então, conheci meu avô, minha avó, meu bisavô cheguei a conhecer, bastante bacana. Tenho bastante tio também. A família é bem grande.

P1 – Você tem irmãos?

R – Tenho.

P1 – Quantos?

R – Fora eu, são mais quatro. Nós somos cinco no total.

P1 – Quatro irmãos?

R – Não. São duas mulheres e três homens.

P1 – E a sua infância e adolescência? Toda em São Paulo?

R – Toda em São Paulo.

P1 – Descreve um pouco da rua, do bairro, da casa, da sua infância. Você lembra?

R – Onde a minha mãe mora atualmente, desde quando eu tinha seis meses de vida, foi lá que eu cresci, passei toda a minha infância e adolescência lá e até hoje a minha mãe mora no mesmo lugar. Só eu que mudei porque me casei, né? (risos)

P1 – Que bairro que é?

R – É bem pertinho de Interlagos mesmo. Fica dentro da região de Interlagos.

P1 – E você lembra de brincadeira favorita dessa época?

R – Sim. Bem, toda menina gosta de brincar de boneca, né? Mas eu gostava muito de brincadeiras: pega-pega, esconde-esconde, essas coisas que exercitam mais. Achava bem interessante, eu, meus irmãos, minhas primas também. E a minha infância toda eu tive bastante contato com a minha família, primos. Então, foi bem legal. Tenho uma boa recordação dessa época.

P2 – E vocês brincavam mais na rua ou em casa?

R – Mais em casa. Minha mãe não era dessas de me deixar muito na rua, não, sabe? Mas, de vez em quando, pra andar de bicicleta na rua podia, minha mãe deixava, mas era meio controlado. E eu concordo com esse tipo de pensamento. Hoje, que eu sou mãe, não me arrependo disso.

P1 - Como era o dia a dia da sua casa? Você lembra?

R – Bom, o dia a dia da minha casa, desde manhã, já tinha tudo o que você tinha que fazer. A arrumar a casa, nós sempre ajudamos a minha mãe, porque é humanamente impossível uma pessoa fazer tudo sozinha com cinco filhos em casa. E ia pra escola. Então, eu sou a do meio, e eu é que levava e buscava da escola meus dois irmãos caçulas, porque a escola ficava um pouquinho longe. Então, tinha que dividir as tarefas, e a tarefa de levar e buscar os menores era minha. Bem novinha mesmo, com doze anos, eu já comecei com esse negócio de querer vender isso, vender aquilo. Então, eu pegava bijuteria, estudava música, comecei a estudar com dez anos. Eu ia à aula de piano, chegava lá e minha professora de piano tinha um catálogo de não sei o quê, e eu: “Ah, deixa eu ver? Posso levar pra ver se eu vendo alguma coisa?” As minhas atividades eram mais ou menos assim nesse circuito.

P2 – Vendia? (risos)

R – Vendia. Eu sempre gostei muito desse negócio de venda, de comércio. Acho que é por isso que eu tinha ficado tanto tempo.

P1 – Tem uma lembrança marcante desse período?

R – Tenho. Eu tenho um tio, irmão da minha mãe, que trabalhava numa empresa de fazer brinquedo de plástico, bonequinha, dominó, e precisava de uma pessoa pra fazer representação, ir em lojas e vender, e como ele sabia que eu gostava, pediu pra minha mãe e a minha mãe deixou. Só que eu só tinha doze anos, e ele tinha marcado uma visita de um representante numa loja que era uma rede, só que a matriz ficava lá na Penha, que de onde eu moro é longe pra caramba, né? Tinha que pegar ônibus, tinha que pegar trem. Daí ele explicou tudo direitinho: “Você vai pegar tal ônibus, depois que chegar em tal lugar você desce e pega o trem” E eu fui. E hoje eu penso: “Nossa! Eu era muito novinha pra estar fazendo isso.” Mas eu fiz. Fiquei um tempo. Ia nas lojas da 25 de Março vender. Só que depois começou a ficar meio complicado e eu parei. Meu tio saiu da firma também. Mas hoje quando eu lembro eu falo: “Eu acho que eu não deixaria meu filho com doze anos fazer isso, não.” (risos)

P2 – Você pegava ônibus, trem, tudo?

R – É. Peguei ônibus, trem. E tinha um bloco enorme de tirar nota fiscal, que era só pra tirar pedido. Eu levava mostra, né? E eu carregando, ficava esperando lá um tempão até o gerente querer atender. Porque é mais ou menos assim que funciona. E eu acabei indo. Fiz isso um tempinho, não fiquei muito tempo, não. Depois eu acabei parando e fiquei só mesmo com os catálogos.

P2 – Mas você gostava, Cláudia?

R – Eu gostava. Eu achava bem legal. Eu sempre quis, desde nova, ter uma certa independência. Quis conquistar a minha independência bem cedo, eu acho. Em termos financeiros mesmo, de ter um dinheirinho, não ficar dependendo da mãe pra tudo: “Mãe, eu quero isso.” Tudo ter que depender da mãe. E falei: “Ah, não!” Eu vou começar a me virar já, porque aí qualquer coisa eu tenho um recurso, né?

P2 – Seus pais trabalhavam nessa época?

R – Meu pai sempre trabalhou, a minha mãe não.

P2 – Ele trabalhava em quê? Você lembra?

R – Metalúrgica, né? Meu pai, a última empresa em que ele trabalhou foi onde ele aposentou. Ficou 27 anos, praticamente toda a vida profissional dele lá. E a minha mãe ficava em casa cuidando dos filhos e tal. Eu não me lembro nunca de ter visto o meu pai ficar desempregado, hoje em dia isso já é bem mais complicado. Mas a minha mãe, não. A minha mãe ficava em casa mesmo.

P1 – Você era uma menina vaidosa? Gostava de se arrumar?

R – Sim. Não ao extremo, né? Porque eu conheço pessoas bem mais vaidosas do que eu. Mas, de certa forma, eu sempre gostei de bijuteria, de coisinhas assim, de brinquinhos, de batom, maquiagem não muito. Gosto, mas não sou tão ligada em maquiagem. Mas cabelo... Fiz muita besteira no meu cabelo quando eu era menina. Hoje eu não faço mais. Mas era mais ou menos por aí.

P2 – Era arteira? Ou não?

R – Até que não. Até que eu era uma menina quietinha. Na escola nunca dei trabalho, pelo menos do que eu lembre e do que minha mãe fala também. Apesar que, dos cinco filhos que a minha mãe teve, o meu irmão mais velho do que eu era o mais encapetado na escola. Mesmo assim, minha mãe não tinha reclamação, negócio de levar suspensão, nada disso. Até acho que nessa parte a gente tinha medo. (risos)

P1 – Ela era brava?

R – É... Mais ou menos. Não aqueles extremos. Mas uma coisa legal que eu acho é que meu pai sempre passou pra gente, mesmo que você tivesse com total razão, não custava dar muita razão para os filhos pra depois os filhos não se acharem o bom. E eu acho isso bacana. Porque uma vez teve uma situação com o meu irmão caçula em que tinha um menino maior que ele e que começou a bater nele na rua. Aí eu fui e me intrometi, eu fiquei... Imagina, onde já se viu bater no meu irmão? Eu fiquei muito invocada mesmo. Aí, eu fui lá e o menino me xingou. E eu: “Olha, o menino me xingou!” E eu não tinha costume de xingar, né? Meus pais não admitiam isso, mas aí o menino me xingou e eu: “É a sua mãe que é isso!” Aí, o menino correu lá e contou pra mãe dele, só que ele não falou que ele tinha me xingado. Aí a mãe dele foi bater lá na minha casa e tirar satisfação. “A sua filha falou isso e isso de mim!” Aí meu pai chamou e não bateu nem nada, mas brigou: “Como você xinga a mãe do menino?” Eu falei na frente da mulher: “Não xinguei ela. Ele que falou que eu era e eu falei que era a mãe dele.” (risos) Aí meu pai acabou vendo que era coisa de criança. Mas eu não tinha provocado a situação, né? Mas ele nunca costumava dar muita razão pra gente, entendeu? Tipo assim: “Ah, é mesmo, meu filho foi vítima.” Porque ele achava que se ele fizesse isso depois, a gente ia acabar se impondo: “Ah, eu posso fazer o que eu quiser que o meu pai vai me defender.” E hoje eu consigo ver que, realmente, você sabe que criança não tem muito limite. Você tem que estar sempre puxando um pouquinho pra ele se situar.

P2 – Na sua adolescência, como é que era? Você lembra um pouco dela?

R – Minha adolescência foi bem simples, bem normal. Estudei, entrei com seis anos na escola e fui até os dezesseis. Nunca parei de estudar. Sempre estudei em escola municipal e estadual. Aí apareceu uma oportunidade, um projeto que o governo colocou de estudar línguas. Eles pegaram algumas pessoas que tinham interesse e tal. Se eu não me engano, na época, eles pegaram pelas notas de português, alguma coisa assim. Daí eu entrei. Fiz espanhol, estudei três anos e meio. Eram três anos, mas aí a nossa turma era a primeira e era muito pouca gente pra fazer uma formatura. Então, eles falaram: “Vocês vão demorar mais seis meses até a turma de trás se formar pra fazer uma formatura só.” Aí, na época, a gente ficou: “Pô, tem que esperar o pessoal, não é justo.” Mas, aí: “Não. Mas a gente vai fazer lá no Memorial. Vai ser bem legal e tal. Nesses seis meses que faltam, quer dizer, que vocês já terminaram, mas você ficam fazendo tipo conversação, uma coisa diferente.” Foi legal. Isso eu fiz na minha adolescência e achei bem válido. Eu sou assim: se eu começo a fazer um negócio, eu quero fazer até o final. Não gosto de parar no meio, não. Ou eu não começo, ou eu começo e vou até o final, né? E o espanhol foi assim. Fiz o curso todo e depois comecei a fazer francês. O francês infelizmente não deu pra terminar, porque eles acabaram com o curso. Aí, por mais que eu quisesse, não tinha como, né? Mas foi bem legal.

P2 – E o piano?

R – Continuei estudando. Fiz curso de órgão popular, depois eu fiz teclado, depois eu comecei... Uma coisa vai puxando a outra. Aí, quando eu terminei o terceiro colegial, eu falei: “Ixi, o que eu vou fazer agora?” Eu não tinha feito cursinho e nem nada, e você sabe que, infelizmente, quem estuda em escola pública não consegue competir de igual pra igual com quem fez cursinho, estudou em colégio particular dessas melhores. Aí eu falei na época pra minha professora: “Vamos prestar vestibular pra música?” “Vamos. Seja o que Deus quiser.” Aí prestamos. Só que nós prestamos na USP. Quando eu cheguei lá, tinha prova de aptidão e era difícil pra caramba! Eles exigiam não só o segundo grau completo, mas que você tivesse também um conhecimento de conservatório. Formada em conservatório. Aí eu falei: “E agora?” “Vamos fazer. A gente já fez inscrição mesmo.” Prestamos e eu nem quis saber o resultado, né? Eu falei pra minha mãe na época: “Fui mal pra caramba. Num passei, não. Nem vou ver o resultado.” Saiu no jornal. E aí, uma amiga minha, que o pai dela assinava o jornal, me ligou, isso quase um mês depois e falou: “E aí? Você viu o resultado da USP?” Eu falei: “Não.” Aí ela: “Mas já saiu e o seu nome está aqui.” Eu falei: “Não acredito.” E aí não dava mais tempo de estudar pra segunda fase. Aí eu falei: “Ah, você está brincando!” Aí eu fui lá na casa dela, ele me mostrou o jornal, eu comprei um também, né? Eu falei: “É mesmo.” Aí eles já mandaram carta de convocação pra segunda fase. Só que a segunda fase era assim, Português, Matemática e era dissertativa, e na segunda fase eu não passei. Nem eu nem a minha amiga, né? Nós passamos na primeira e não passamos na segunda. Me dei até por feliz, porque eu achei que não ia conseguir nem a primeira, era muito difícil mesmo. E a nota de corte também era muito alta. Depois eu falei: “Ah, quer saber? Agora também eu não vou mais fazer faculdade de música, não. Vou fazer, mas de outra coisa.” Depois,

quatro anos depois, eu já estava com 20, 21 anos, aí eu entrei na faculdade e fiz Administração com habilitação em comércio exterior, que não tem nada a ver com música. Eu entre e fiz quatro anos.

P1 – E esse começo de estudo? Onde você começou? No bairro mesmo? Você lembra da sua escola?

R – De música, você fala?

P1 – Não. Do começo do seu estudo mesmo. A sua primeira escola. Você lembra disso?

R – Lembro. A minha primeira escola foi uma escola municipal que fica perto da minha casa, mais ou menos. Que é uma caminhadinha boa, mas que era mais perto. E eu estudei da primeira à sétima série lá. Só saí um ano antes de me formar do primeiro grau porque na época, eu era pequenininha, novinha e a diretora que tinha mudou. Foi uma coisa meio que repentina. E ela colocou todas as oitavas séries no noturno. A minha mãe ficou de cabelo em pé, né? Imagina uma menina de doze pra treze anos ir pra casa à noite. Não tem como. Aí minha mãe pegou e disse: “Não. Você vai mudar de escola.” Aí foi aquela maratona. Procurar escola no começo do ano é complicado, mas aí eu achei uma escola estadual que tinha período vespertino e fiz da oitava ao terceiro colegial nessa outra escola. Foram só por duas escolas que eu passei.

P1 – Você tem lembranças dessas escolas? Tem poucas?

R – Tenho, principalmente da segunda escola que eu estudei, que foi o colegial. A gente costuma dizer que amizades que você faz na escola não são duradouras. E eu tenho uma amiga, uma das pouquíssimas pessoas que eu posso dizer que é amiga mesmo, que eu conheci justamente na escola. Mesmo depois que nós saímos, ela seguiu o caminho dela e eu segui o meu, nós continuamos a amizade. Eu casei bem antes dela. Enfim, depois que nós saímos da escola, a vida mudou completamente. Tanto a minha como a dela. E a gente continua se vendo, se falando. É uma amizade que ficou e pela qual eu tenho muito carinho. E nessa época em que nós nos conhecemos na escola, a gente saía mais cedo, ia pra casa dela, tomava sorvete. O pai dela era um pai muito conservador. Ela era filha única. Então, ele não deixava ela sair sozinha de jeito nenhum, só se fosse com ele de carro. E ela nunca tinha pegado ônibus. Ela nem sabia direito pra que lado ela tinha que atravessar pra pegar ônibus pra ir pra determinado lugar. Eu acho que ele gostou de mim, só deixava ela sair se fosse comigo. “Se for com a Cláudia, pode.” Aí ela começou a andar de ônibus comigo. E eu acho que isso influenciou bastante. Ela era uma pessoa que na época da escola não tinha muita amizade também. Nós nos identificamos uma com a outra e aí a gente começou. Aquelas coisas de menina: “Vamos em tal lugar?” E a gente saía juntas, ia ao shopping, saía mais cedo da escola, comprava um tijolo de sorvete e dividia ao meio, metade pra mim, metade pra ela. (risos) Então, era uma coisa que a gente fazia. Eu tenho muita saudade dessa época.

P1 – Você casou cedo?

R – Casei. Casei quando faltavam dez dias para eu completar dezenove anos.

P1 – E o nome, a idade e a profissão do seu marido?

R – O nome é Paulo Sérgio, hoje ele está com quarenta anos e a profissão dele é instrutor. Ele é instrutor de treinamento.

P1 – Você tem filhos?

R – Tenho três.

P1 – Qual é o nome e a idade deles?

R – O mais velho é o Raul, que era o nome do meu avô, pai da minha mãe. Ele tem dez anos. O do meio é o Juan, que tem quatro, fez quatro anos agora. E o caçulinha tem quatro meses, é o Renan. Tudo menino.

P1 – Só você de mulher lá.

R – É. Eu brinco assim.. Eu tenho umas clientes na 25 de Março, e quando eu estava grávida do Renan, todo mundo lá tava grávida. Todas tiveram menina, só eu que tive menino, mais um. Aí eu brinco: “Lógico, esse monte de mulher tem que ter homem para casar, né?”

P1 – Tem que equilibrar, né? (risos)

R – Tem que equilibrar. Depois como é que faz? Só nasce mulher. Quando elas tiverem adultas, quem vai casar?

P1 – Dá problema. Não pode. (risos)

P1 – Você lembra de como você conheceu o seu marido?

R – Lembro. Foi uma coisa que foi um pouco através da profissão dele e um pouco da minha, né? Ele se aproximou de mim: “Ah, você vende produto da Natura? Que legal! Eu uso aquela linha _____. Pede pra mim? Eu vou na sua casa buscar.” E aí começou. Aí a gente começou se vendo. Daí namoramos um pouco escondido porque meu pai e minha mãe não queriam. Depois a gente namorou em casa. Daí meu pai disse: “Então, três meses pra casar.” Só que não foi tanto assim, né? Nós namoramos um ano e meio. Aí ele tinha casa: “Vamos casar?” “Vamos.” E eu

acho, hoje eu falo: “Eu casei nova, né?” Dezenove anos é nova, mas eu vivo bem com meu marido. Agora em maio nós vamos completar treze anos de casados. Demorei dois anos pra ter o meu primeiro filho, depois mais seis anos e meio pra ter o meu segundo filho e, de repente, me vem mais um, totalmente desavisado, uma coisa bastante de surpresa, mas adoro os meus filhos. E é claro, já ouvi falar que mãe não vai dizer que o filho é feio, mas eu acho meus filhos muito lindos e a gente vive bem.

P1 – E quando você começou a trabalhar? Que idade você tinha? Quando você começou mesmo?

R – É... Eu comecei assim.. Eu vendia tudo quanto era catálogo, né? Eu gostava dessas coisinhas. Até cerâmica eu vendia, olha só. E era engraçada essa época porque, assim, tinha coisa que você via no catálogo, panela por exemplo, a pessoa olhava: “Olha, que panela linda!” Quando vinha, era uma panelinha desse tamanho. Aí você pensava: “Como eu vou entregar essa panela agora desse tamanho pra essa mulher?” Aí ela falava: “Mas no catálogo tava enorme!” Aí eu fiquei assim: “Ah, não dá certo esse catálogo de vender não, porque é muito complicado. A pessoa reclama depois.” Aí eu desistia e pegava outro. E foi assim até eu conhecer a Natura. A Natura foi uma coisa que foi meio no improviso, eu não conhecia muito os produtos. Nem a empresa em si eu conhecia direito. Mas aí, uma ex-namorada do meu irmão, eu falo que ela que é responsável pela minha entrada na Natura. A minha vida profissional se resume mais mesmo à Natura. Eu tenho mais tempo, fiz mais coisas através da Natura. Eu trabalhei registrada como auxiliar de escritório, essas coisinhas que você faz com dezessete, dezoito anos.

P1 – Onde você trabalhou?

R – Eu trabalhei numa agência de empregos. Eu fui lá tentando arrumar outra coisa, daí eles acabaram me chamando pra trabalhar lá, mas não fiquei muito, não. Recentemente, trabalhei numa outra empresa como promotora também. Trabalhei também com a empresa do meu pai, né? Meu pai tem uma micro empresa hoje. E, assim, até registrada mesmo pela firma do meu pai eu trabalhei. Só que assim, trabalhando nessas empresas e trabalhando só exclusivamente com a Natura, eu fiquei dos dezesseis anos até hoje, nunca larguei, né? Por isso que eu falo que a minha vida profissional, embora você não tenha um registro em carteira, você tem como fazer disso um trabalho de várias etapas. Por exemplo, a Natura há dois, três anos atrás teve um estande no shopping Morumbi, e as pessoas iam até lá. Na verdade, era só pra divulgação isso, não era pra vender produto. Eles direcionavam essas vendas para consultores, e eu era uma das consultoras cadastradas que pegavam esses pedidos. Então, não é só aquela venda em que você sai, conhece um cliente, vai lá até a casa dele e faz uma venda. Tem sempre coisas que envolvem internet. É uma coisa se gosta e vai atrás, consegue várias oportunidades. Então, a minha vida profissional hoje, apesar da faculdade que eu fiz e tudo, ela acaba que dá uma volta aqui, dá uma volta ali e volta pra Natura.

P2 – E retomando, Cláudia, você falou que uma ex namorada do seu irmão que te apresentou?

R – É. E ela falou assim: “Nossa, mas você gosta de vender coisa, hein! Você vende tudo quanto é catálogo. Porque você não vende a Natura? Natura é bom. Os produtos são bons, a comissão é boa.” Eu falei: “Ah, mas como é que é? Eu nem sei pra quem vendo, como é que faz?” E eu não conhecia muito bem, né? Aí, ela falou: “Olha, na empresa que eu trabalho tem uma colega que saiu, mas ela vendia não sei pra quem e deixou um catálogo comigo. Nesse catálogo tem o número de telefone de lá, aí você liga e pede informação.” Aí ela me deu o catálogo e eu liguei na Natura. Aí, isso foi em 1989. Aí: “Ah, não...” A moça que atendeu na época pôs um monte de empecilhos e eu desisti. Aí eu falei pra ela e ela: “E aí, deu certo?” “Deu nada. Aconteceu isso, isso, isso.” “Ah, imagina! Liga lá de novo.” Aí passou uns dois, três meses e eu liguei de novo. Aí a outra pessoa que me atendeu foi super simpática: “Imagina, com certeza você pode, mesmo que você não consiga fazer agora o cadastro no seu nome, você pode vender. Então tá. Nós vamos mandar uma promotora a sua casa.” Aí passou. Teve férias, passou dezembro. Eu falei: “Vão mandar nada. Nem lembra que a gente existe.” Aí, quando chega janeiro, eu lembro direitinho, dezessete de janeiro, bateram lá na minha porta, uma moça bonita, perfumada, linda, chique. Eu falei: “Nossa!” “Oi, eu sou promotora da Natura, vim fazer aqui o seu cadastro, você ligou.” Eu falei: “Nossa! Lembraram!” Ela falou: “Não. É que a Natura tinha entrado em férias coletivas e o pessoal, lógico, foi afastado.” Estava todo mundo de férias, né? Por isso que eles demoraram esse tempo todo pra mandar. E aí, quando mandou, eu achei tudo lindo e maravilhoso. Os catálogos, tudo, eu adorei, os produtos... E aí eu comecei e não parei mais. Adorei. E uma coisa que eu acho que tenha ficado mais tempo é a venda para o catálogo, que peguei e fiquei até hoje. Porque uma coisa é você vender um produto qualquer, você não tem respaldo. Agora, quando você vende um produto em que você confia e você fala: “É bom.” Você tem confiança de passar aquilo para o cliente. E o cliente também vai ficar satisfeito e vai continuar comprando. Então, eu acho que o que mais me prendeu à Natura foi isso. Porque você fala: “Não. Você não está vendendo um produto qualquer. Você está vendendo um produto de qualidade.” Como diziam antigamente, papo de vendedor, né? Eu não acredito em papo de vendedor, eu acredito que se você tem um produto bom na mão, tem que ter um certo jeito pra vender. Se você chegar pra pessoa e: “Aí, você quer comprar Natura?” Ela vai falar: “Não.” É automático. É uma coisa que já está na cabeça da pessoa, assusta falar: “Ah, você quer comprar?” Ela vai falar não. Agora, se você chegar e falar pra ela: “Olha, você conhece, você usa tal produto, você gosta, o que você acha?” “Ah, conheço. Que legal! Você vende? Você não tem um produto assim?” Então, você já começa daí, né? Mas quando você tem um produto bom, você tem todo esse respaldo, né? E também, se uma pessoa não gostar do produto, a Natura troca. Então, o máximo que vai acontecer se uma pessoa não gostar é ela ligar e trocar. Então, não é uma coisa que a pessoa vai chegar pra você depois e dizer: “Poxa, você vendeu um produto pra mim que é uma porcaria, hein!” Então, é complicado. Eu acabei deixando todos os outros e ficando só com a Natura.

P1 – Aí você fica só com a Natura?

R – É. Hoje eu não trabalho só com a Natura, né? Mas como dizem: “O que seria do amarelo se todo mundo gostasse do vermelho?” Nem todo mundo usa tudo da Natura. Eu acho que nem o dono da Natura usa tudo só da Natura. Mas, às vezes, você pega uma coisa só pra complementar. Mas a maior parte é da Natura mesmo.

P1 – E você lembra do primeiro momento da Natura? Venda, a caixa chegando, você lembra como é que foi?

R – A primeira caixa que eu recebi, nossa! Até hoje eu sinto essa diferença. Você abre a caixa da Natura e tem aquele cheiro bom, né? Os

produtos da Natura cheiram muito bem. E, na época, o primeiro pedido que eu fiz tinha produtos de erva doce, né? E tinha uma linha que se chamava “Soma”, e é de uns produtos que tinham ervas, um cheiro maravilhoso! Você abria a caixa e já vinha aquele cheiro. Então, eu fiquei encantada. Eu falei: “Ai, que delícia! Como isso é bom!” E até hoje é assim. Você abre... Na Natura, há não muito tempo atrás, nós tínhamos produtos de pitanga, nossa! Se tem um sabonete daquele na caixa, você abriu, onde você tiver já fica cheirando, né? Então, eu acho gostoso isso. Eu acho bem legal. E você sempre começa vendendo pra parente, né? E dali era colega, amigo e daí vai. Em todos os lugares. Na escola eu vendia, eu fazia propaganda do meu cabelo. Eu ia pra aula de espanhol, eu lavava o meu cabelo com um shampoo que tinha da Natura que cheirava muito bem. Eu lavava e ficava o cheiro. Ai eu chegava e as meninas: “Cláudia, lá do corredor a gente já sabe que é você que está chegando.” E eu vendia.

P2 – E você lembra que produto que era?

R – Lembro. Era uma linha que chamava Sinhus. Claro que hoje a Natura tem produtos muito bons e cheirosos, mas eu acredito que nenhum deles tinha aquele cheiro bom que ficava igual a linha Sinhus, que saiu de linha. Saiu de linha já, né? E eu vendia sei lá quantos conjuntos daquele shampoo porque todo mundo falava assim: “Cláudia, eu quero um shampoo, mas que fique com o cheiro do seu cabelo. “Mas qual é o seu tipo de cabelo?” “Ah, é oleoso. Mas não tem problema não. Quero igual ao seu.” Então, eu vendi um monte de produto pra cabelo seco, que eu usava o de cabelo seco na época, porque o pessoal queria igual ao meu, porque gostavam do cheiro que ficava no meu cabelo, pra você ver, né? Na faculdade eu vendia Natura. Eu fiz a festa na faculdade. Lógico, né? O pessoal trabalhava, estudava, não tinha tempo de comprar coisa em shopping, nada. Às vezes as pessoas não tem nem tempo de ir ao mercado. Chega fim de semana e está todo mundo estressado, cansado, fora às vezes o trabalho de faculdade que tem que fazer, não tem tempo de sair, né? Daí eu vendia. “Ah, você quer perfume?” Tinha uma colega minha, eu não sei, isso é uma coisa de pele, né? Tudo que ela passava de perfume ficava bom. Sabe aquelas pessoas que passam e deixam aquele rastro de perfume por onde passa? Ela era assim. Então, saía um perfume novo na Natura, era Xilena o nome dela, e ela comprava. Daí, ela entrava na sala assim, algumas pessoas passavam perto e falavam: “Nossa, que cheiro bom! Xilena que perfume é esse?” “Ah, é um perfume que eu comprei da Cláudia.” Ai o pessoal me procurava: “Olha, eu quero um perfume igual ao da Xilena.” E aí eu vendia. Eu adorava. Eu falava assim: “Se eu der perfume pra Xilena, eu vou estar fazendo investimento, porque depois eu vendo um montão, né? Então, onde eu estava, na aula que eu dava de música, também vendia Natura lá.

P1 - Qual é o produto ou a linha que você acha que é a cara da Natura?

R – Olha, a linha, eu acho que é uma das linhas mais antigas, que desde que eu entrei tinha e continua tendo, é a linha erva doce, que é a cara da Natura. Por quê? Porque hoje você vê várias empresas querendo fazer produtos de erva doce. Algumas, inclusive, imitam o formato daquele de lavar as mãos, né? Que a Natura lançou. Aquilo ali é patente da Natura. Mas nenhuma tem o cheiro, não consegue imitar o mesmo cheiro da Natura, o aroma, a textura, não consegue. Então, eu acho que a linha que é a cara da Natura é a linha erva doce.

P1 – É a mais conhecida?

R – É. O Séve também é antigo, a linha _____ também, né? Tanto é que em relação a homens, tem homem que não fala Natura, fala _____, porque já associa, né? “As, eu quero aquele _____ lá.” Que a Natura, desde quando eu entrei, já tinha fazia tempo, né? Mas você vê. Um produto faz sucesso e as outras empresas querem lançar igual ou parecido, né? “O que está dando certo pra aquela eu também quero fazer.” Mas nem sempre eles conseguem fazer igual, né?

P1 – O que você acha de vender o refil dos produtos que tem refil? Facilita?

R – Nossa, demais. Eu acho tudo de bom o refil. Primeiro porque eu acho muito importante essa preocupação que a Natura tem com o meio ambiente. Independente da Natura, eu junto na minha casa, eu não joga fora garrafa pet no lixo, no caso, lata, essas coisas. Eu acho que vai pra natureza, leva um tempão pra aquilo se dissolver, então é um desperdício. Mas, independente disso, às vezes você vê um produto que tem um frasco maravilhoso, lindo. Você usou, acabou, você vai jogar fora. Quer dizer, dá até dó. Mas você também não vai ficar guardando aquele monte de coisa, né? Então, o refil ajuda não só nessa parte de estar reaproveitando a embalagem, como também é mais barato, 20% mais barato para o cliente. Então, compensa para o cliente. Falou em desconto, todo mundo gosta, né? Então, todo produto que tem refil eu já aviso: “Olha, não joga fora porque depois tem refil.” E as pessoas acham o máximo. “Olha, que legal, tem refil, então eu não vou precisar comprar de novo.” “Na segunda compra você vai pagar tanto, 20% menos” “Ai, que bom.” Em todos os aspectos, eu acho que é uma ideia que todo mundo devia fazer, eu acho.

P2 – E você passa isso pra pessoa? Que além do preço tem o conceito de preservação?

R – Passo, passo. Tem pessoas pra que você não precisa nem falar, né? Que elas mesmo: “Ah, poxa, que legal! A Natura faz isso.” Independente disso, eu acho até legal você dar uma reforçada nisso, porque aquele plástico que eles usam no refil, você gasta muito menos pra fazer aquilo do que pra fazer uma embalagem completa, com válvula às vezes de vidro, né? Então, eu acho que o que você puder reaproveitar, por que não?

P1 – E você faz estoque de produtos? Você tem pronta entrega?

R – Faço.

P1 – Quais? Os mais vendidos?

R – Geralmente os mais vendidos, né?

P1 – Quais são os mais vendidos pra você?

R – Olha, o que eu sempre tenho em estoque é desodorante, refil de desodorante, porque é uma coisa que sai muito, né? Óleo de banho, a linha Kronos, né? Que a cliente que usa, quando vai chegando aquela época de três, quatro, cinco meses, ela já vai pedir o refil porque está acabando. Os produtos da Natura rendem bastante. Shampoo, o básico. Tem produtos que você vende, mas a venda já não é assim tão fácil, não circula tanto como algumas outras, né? E geralmente tem promoção. Você aproveita: “Ah, tal produto está em promoção. Deixa eu aproveitar pra fazer estoque.” Então, a gente também faz isso. E eu conheço várias consultoras, tanto do meu setor como dos outros setores em volta, né? Então, a gente faz troca de produto e tal, então a gente tem sempre.

P2 – Como é esse relacionamento com as outras consultoras?

R – É assim, eu conheço por conversar, pelo tempo que eu tenho na Natura e também porque, como vira e mexe a minha promotora... Vamos supor, vai ter um evento na Natura: “Ah, Cláudia, o ônibus vai sair tal hora lá na frente do buffê. Você organiza o pessoal pra mim? Eu vou deixar uma lista e você olha pra mim e tal. Vê a lista de presença. Quem foi, quem não foi.” Então, você acaba conhecendo muito mais pessoas, né? E aí, por conta disso, eu acabei fazendo uma rede de relacionamento enorme. Então, da região que eu moro são, eu acho, que quatro promotoras. Conheço as promotoras, mas não conheço todas as consultoras, é claro, porque tem consultora que na reunião não vai, né? Mas uma boa parte delas eu conheço. E como nós às vezes, vamos supor, você pede um produto, aí o cliente desiste ou por uma bobeirinha no número você pediu errado, alguma coisa assim: “Ai, e agora? Não vou juntar mais cem contos pra fazer outro.” Aí a gente liga uma pra outra: “Você tem tal produto?” “Ai, eu tenho.” “O que você quer em troca? Eu tenho tal produto.” “Ah, você tem? Eu estou precisando.” E aí a gente vai fazendo essas trocas e vai se virando, mas é legal.

P1 – Você tem mensalmente quantos clientes? Você tem um número de clientes que você atende por mês?

R – Bom, é assim, clientes são rotativos. As mesmas pessoas não vão comprar todo mês as mesmas coisas. Então, você tem que ter um número grande de clientes pra você ter giro, porque se não você não consegue. Você vende bem esse mês e mês que vem você não vende nada. Então, você está sempre fazendo clientela. De um modo geral, eu acho que já perdi até as contas, mas acho que dá mais de cinquenta, eu acho. Clientes com que você tem mais contato, no caso, né? Porque tem aqueles que compram, depois somem e de repente reaparecem. É assim, né? E tem aqueles que são itinerantes. Tem gente que liga na Natura: “Olha, eu quero comprar, mas eu não conheço nenhuma consultora.” Aí eles dão o número: “Ah, liga pra fulana.” Aí eles ligam: “Olha, você não me conhece, mas eu liguei pra Natura e eles deram o seu número.” E tem clientes desses que eu consigo depois manter, mas tem clientes... Teve uma que comprou e de repente, quando eu voltei a ligar pra ela, logo em seguida a mãe dela: “Não, mas ela não mora aqui, ela mora nos Estados Unidos. Aí, quando ela vem aqui me visitar, que ela demora, ela compra bastante porque ela gosta de usar e lá não tem.” Então, não tinha como eu fazer uma segunda venda pra ela porque ela foi embora, né? Então, às vezes acontece isso. Mas, de uma certa forma, eu procuro estar contatando a pessoa e falar: “Olha, se você precisar de alguma coisa, eu estou aqui.”

P1 – Qual é o perfil desses clientes? Mais mulheres, mais homens?

R – Geralmente são mais mulheres, mas tem bastante homem também. Tem homem que compra pra ele mesmo, tem homem que compra pra dar de presente. Que nem no fim do ano passado, em que eu conheci um rapaz que me procurou porque ele queria comprar presentes da Natura. Ele entrou no site, viu lá. Passava propaganda na época na televisão, de estar presenteando, Feliz Brasil e tal. Aí ele falou: “Olha, eu estou aqui no site da Natura, liguei lá e eles me deram o seu telefone. Ele estava acessando a internet e tava me ligando. E eu to vendo aqui, produto tal, tal, tal. Eu quero dar presente pra minha mãe, pra minha tia... Enfim, pra minha família inteira.” Aí ele acabou passando na minha casa, daí eu falei: “Olha, eu tenho isso daqui.” Eu tinha acho que umas três ou quatro caixas de produtos de estoque, e fui dando uma sugestão, né? “Que idade tem sua tia? Do que ela gosta?” E nós fomos montando. Eu sei que ele saiu com todos os presentes de natal dele forma da Natura. E depois você acaba assim: “Você continua? Porque a minha mãe gosta. Você me liga, porque depois eu vou pedir alguma coisa.” E assim vai, né? “Mas e você, não usa? Porque que você não usa tal produto assim, assim.” Então, você acaba cultivando um relacionamento que poderia ficar só ali e acaba prolongando aquilo por mais tempo.

P/2 – Conta um pouquinho, Cláudia, sobre essa estratégia de venda e o relacionamento com os clientes. Como é que você capta novos clientes e os mantém depois?

(pausa)

R – Legal, porque é mais difícil, né?

P1 – Muito difícil, mas a gente fez um. Foi bem bacana.

R – Vocês estão fazendo mais ou menos quantos?

P1 – Três por dia.

R – Três por dia. Ah tá.

P1 – Uns vinte.

P1 – Bom, Cláudia, a gente estava falando um pouco dessa coisa da captação de novos clientes, em como você faz isso, a sua estratégia de venda, sempre tem um segredinho no ar. Como é que você trabalha isso?

R – Eu acho que o segredo é o bom atendimento. Você parte do princípio de, enquanto consumidor, qual é o atendimento que eu quero receber. É o mesmo que eu vou ter que dar do outro lado, né? Então a captação, no caso de novos clientes, você tem que saber aproveitar as oportunidades. Por exemplo, eu tenho clientes na 25 de Março. Como eu fiz esses clientes? Comecei comprando na loja. Você começa a conversar e aí: “Ah, você vende Natura?” “Vendo. Trabalho com a Natura, assim, assim.” E aí foi. Já é um relacionamento de mais de dois anos em que eu freqüento, a cada quinze dias eu vou lá. Então quer dizer, eu consegui através de uma oportunidade que me apareceu e eu fiz uma clientela lá. Então, um dia eu fiquei muito contente, tem dias às vezes que você não está esperando. E a dona da loja, que são várias lojas que ela tem ali mesmo no Centro, é minha cliente. E eu conversando com ela, que a vida deles ali é uma correria também, né? Ela tava um pouco mais sossegada, a gente começou a conversar e aí ela falou: “Ah, Cláudia, muita gente passa aqui vendendo, só que chega e deixa catálogo, oferece alguma coisa, a gente nem olha. A gente compra de você por quê? Porque você vem, dá atenção, você dá amostra, independente se você vai comprar ou não. Você explica o produto, você procura entender um pouco pra gente e você ajuda a gente a escolher. Então, por esses motivos é que a gente compra de você.” E eu fiquei: “Puxa! Não pensei que eles tivessem essa visão.” Mas as pessoas percebem, elas fazem essas comparações, essas diferenças. E a Natura dá curso pra gente justamente pra isso. Por isso que a Natura chama a revendedora de consultora, para dar uma consulta. Tipo assim, a venda é o resultado de uma consulta e não o objetivo, você vai lá pra vender, né? Você mostra o produto, você fala do benefício do produto. Você vai identificar o produto para o cliente. Você não pode vender um produto errado, porque senão ele não vai gostar do produto e vai falar: “Ah, o produto não presta.” Não é o produto que não presta, é porque não é o produto adequado para aquela situação ou para aquele tipo de pessoa. E para isso a gente faz curso, né? Outro dia eu estava conversando com uma menina e ela falou: “Engraçado, a minha mãe vende, mas ela não sabe essas coisas.” Eu falei: “Ah, talvez ela não tenha ido ao curso, porque a Natura dá oportunidade a todo mundo. Todo mundo tem esse acesso de ir e de conhecer.” E também tem o interesse, é claro, de aprender e se aprimorar. Já faz dois anos que eu fui convidada, em um bairro próximo lá de onde eu moro tem tipo um instituto, tipo uma fundação de cursos que eles dão de padaria, secretariado para jovens. E lá é assim, sem fins lucrativos, só que eles dependem de ajuda e tal. Então, todo mundo que puder, dá uma contribuição. Eles me procuraram pedindo que eu desse uma palestra sobre maquiagem. Olha, eu acho que eram umas quatro turmas de Secretariado e mais duas de Contabilidade, tudo menina. Era pra ficar o dia todo. Eu falei: “Meu Deus, mas eu não...” “Ah, nós ligamos na Natura e a Natura disse que não tem uma pessoa da Natura pra fazer isso que seja da Natura mesmo, mas deu o telefone de algumas consultoras e nós escolhemos você e tal. E a gente quer saber se você pode, né? É voluntariado.” Eu falei: “Ah, tudo bem, né? Eu vou.” Aí chamei a minha prima: “Vamos comigo?” Porque sozinha não dava, né? Aí ela foi comigo e nós ficamos o dia todo lá. Mas foi muito legal, foi muito bom. Eu acho que eu usei aquilo que eu sabia, que eu tinha aprendido nos cursos da Natura e o que eu tinha me empenhado em aprender sozinha. E o que eu pude passar, eu falei: “Olha, eu não sou maquiadora, não sou profissional, mas o que eu puder passar pra vocês, algumas dicas a gente pode dar.” Aí cada turma a gente pegava umas duas meninas para maquiarem. As meninas ficaram muito felizes. Foi bem assim, uma coisa de troca mesmo. E é uma coisa que passa e você fala: “O pessoal esqueceu.” Não faz um mês, uma menina me ligou: “Você lembra que você deu um curso assim no instituto? Então, você fez uma maquiagem na menina que ficou tão legal, que ela tinha espinhas e cobriu as espinhas. Eu vou ter um casamento, você não quer fazer uma maquiagem em mim?” Eu falei: “Olha, a menina ainda lembra disso.”

P1 – Em toda oportunidade você acaba fazendo uma possível captação de um novo cliente.

R – Sim. Toda oportunidade. Então, se você tem uma oportunidade, você tem um cliente em potencial. Isso eu aprendi lá atrás, logo que eu entrei na Natura. Uma vez, numa visita que uma promotora fez na minha casa, ela encostou o carro, estava tocando a campainha, só que eu vi ela encostando o carro e já abriu a porta, né? E uma vizinha, na época, que eu morava na minha mãe ainda, ela passou, viu o símbolo da Natura no carro da promotora e parou pra perguntar se a promotora vendia Natura. A minha promotora olhou pra mim e perguntou pra ela: “Onde você mora?” “Eu moro aqui na rua mesmo. Ali no final da rua.” Aí a promotora olhou pra mim e falou: “A tua vizinha está querendo comprar Natura e não sabe que você vende. Como é que pode acontecer um negócio desse? Você mora aqui e não sabe que tem gente querendo comprar. Se você não falar que você vende, as pessoas não vão adivinhar.” Aí eu falei: “Olha!” Aí ela falou: “Onde você mora mesmo?” Perguntou pra minha vizinha. “Ah, eu moro ali naquela última casa, assim, assim.” “Pode ir lá viu. Tem uma cliente te esperando.” E você vê, essa vizinha compra até hoje de mim, né? E eu falei: “Olha, é mesmo, né?” Você vê, as vezes a gente perde de bobeira, porque a pessoa também não vai adivinhar se você não falar, né? E hoje eu acho que tem pessoas que vendem que são até um pouco desagradáveis, que é quando você insiste muito. Você vê que a pessoa não quer um produto... Isso eu não faço de jeito nenhum. Mas se você percebe que a pessoa tem interesse, ela quer que você dê um empurrãozinho, ela quer aquela abordagem assim. A pessoa fala: “Poxa, me deu atenção.”

P1 – O consultor está sempre sabendo o momento, né?

R – Sim, claro, com certeza. Tanto é que tem clientes que eu peguei, não digo pela internet, mas aqui ou no estande da Natura, e você vê que tem pessoas assim que não queriam nem olhar na sua cara. Não te conheciam, mas também não queriam ter o menor contato. Mandavam a empregada ir ao portão pegar o produto. Em compensação, outros faziam questão. “Ah, você que é da Natura? Entra e tal. Quero ver esse, pegar mais alguma coisa. Tem catálogo aí?” Já pediu alguma coisa. Então isso vai muito de pessoa pra pessoa também.

P1 – Tem algum fato marcante, uma história marcante? Alguma coisa engraçada nesse seu período de consultoria?

R – Olha, fatos marcantes tem vários. Uma coisa que foi uma experiência muito boa que eu tive, foi a penúltima promotora pela que eu passei. Ela ia sair de férias na época que ainda não existia o _____, né? Que é o Centro de Atendimento da Natura, então, eram as promotoras que faziam toda a captação. Ela ia sair de férias e tinha que deixar alguém no lugar. Aí ela falou: “Olha, Cláudia, eu vou deixar você no meu lugar pra você gerenciar esse setor durante esse período.” Aí eu falei: “Tudo bem.” Aí ela passou o telefone da minha casa para as consultoras e tudo. E ela falou assim: “Olha, não vai esquecer de nada, hein!” Então, eu fiquei durante aquele período que ela saiu de férias fazendo todo o trabalho dela.

Eu só não fazia início, né? Mas a captação de pedidos, o motoqueiro ia lá buscar os pedidos, tudo isso. E ela voltou de férias e disse: “Olha pessoal, voltei.” Ligou pra todo mundo avisando. Aí, o que o pessoal fazia? Ligava pra ela pra fazer um pedido ou pedir uma informação. Se não conseguia, ligava pra mim. “Mas não é você que está pegando os pedidos?” “Não. Não sou mais.” “Mas é que é mais fácil. A gente liga pra casa dela e só dá ocupado.” E demorou uns seis meses para o pessoal des acostumar a me ligar, né? Era muito engraçado, porque eu falava pra minha mãe: “Olha, eu não sou promotora e, ao mesmo tempo, eu sou, né? Porque o pessoal ainda continua me procurando. E foi uma experiência que eu tive e que achei muito legal, né? Porque pra você vender, você tem que ter jeito, claro. Mas para você lidar com pessoas, gerenciar uma equipe, também. E nem sempre uma pessoa que vende bem tem perfil para ser promotora. E nessa época eu tive uma experiência que eu achei legal porque eu falei: “Puxa, é a minha praia. Eu acho que eu me daria bem nesse negócio.” (risos)

P1 – E a Pró-estética?

R – A Pró-estética, assim..

P1 – Você tem toda uma história, né? Você tem documentos que você guardou e é bem do começo, né?

R – Tenho. Dessas coisas eu sou meio... Tem gente que não tem paciência de guardar não. “Ah, imagina que eu vou ficar entulhando essas coisas na minha casa.”

P1 – Como são essas lembranças? Esses guardados da Pró-estética? Como aconteceu isso?

R – É. Desde que eu entrei na Natura eu comecei assim, o primeiro catálogo eu guardei, aí todo mês a gente recebia, mês não. Eram ciclos, né? Até hoje é. Recebíamos um folheto, que na época se chamava “Beleza e negócios”, direcionado só para consultor. Informações, promoções que a gente tinha. Então, pensei: “Ah, vou guardar.” E comecei guardando. No caso, o que era? A Pró-estética, se você quisesse passar pedido lá, você ia até lá, não precisava passar por telefone. Algumas vezes eu cheguei a ir lá pra passar o pedido, né?

P1 – Não existia nome Natura, né?

R – Não. Era Pró-estética e Meridiana, que na nota fiscal vinha como Meridiana, né? E a Natura era assim, a parte de Shampoo, desodorantes, essas coisas, era Natura. A parte de perfumaria e maquiagem era _____, né? Tanto que tinha uma linha que se chamava _____, né? Aí, depois de um tempo é que ficou tudo Natura. Daí mudou aquela florzinha, né? O emblema da Natura mudou. _____ que eles chamam. E de quando eu entrei pra cá, mudou pela terceira vez. Agora, eu acredito que não vá mudar mas, num sei, né? Mas era bem diferente. As coisas eram totalmente diferentes. As reuniões eram diferentes. E eu tenho muita saudade dessa época por quê? Todas as reuniões eram eventos para que você se preparava toda pra ir. Eram em hotéis, era tudo muito chique. Era muito difícil você ir a um evento e sair sem nada, tinha sorteio. Então, hoje, claro, a Natura cresceu muito, o número de consultoras... Nossa, quando eu entrei você falava que era consultora da Natura: “Nossa, é tão difícil achar uma consultora da Natura! Meu Deus, você é consultora da Natura!” Era mosca branca. Hoje, não. Hoje você fala: “Ah, você vende Natura?” “Minha irmã vende, minha vizinha vende, minha cunhada vende.” Então é assim. Só que eu acho que tem bastante gente? Tem muita gente vendendo. Mas ninguém tira o lugar de ninguém. Mesmo porque existe esse negócio que eu te falei, você conhece um monte de gente que vende mas você gosta do atendimento daquela, né? De uma em especial. Então, cada um conquistando o seu espaço, né?

P1 – E tem mercado pra todo mundo, né?

R – Tem mercado pra todo mundo, com certeza.

P1 – Você tem parente ali na sua família que é consultor, consultora?

R – Não. Já teve, né? Uma prima minha começou a vender e parou. Tem uma cunhada minha que começou a vender e parou. Quer dizer, tem uma tia minha que era executiva do Avon e ela também agora vende Natura, vai fazer um ano que ela entrou. Mas, até ela entrar, todas as outras pessoas que começaram, pararam. A única que ficou até hoje fui eu.

P1 – Quais são os maiores desafios e sonhos alcançados por você?

R – Olha, alcançados já tive alguns e tem muitos que eu ainda quero alcançar. Pelo menos pretendo, né? Eu acho que o maior desafio seria você deixar de encarar uma atividade como um quebra galho, como um... Como é que eu posso dizer... Você falar: “É um complemento de renda.” E você encarar aquilo como um trabalho mesmo. Eu estive em uma situação há um ano e meio atrás, em que eu sempre levei aquilo como uma atividade, sempre levei a sério, é claro. Mas não era uma prioridade. “Eu dependo disso pra viver.” E de repente eu fiquei numa situação em que meu marido ficou desempregado, um período grande, um bom tempo, e o mercado de trabalho é extremamente complicado, né? Infelizmente. E eu falei: “Agora não tem jeito, né? Ou eu vendo ou eu vendo. Agora não é mais uma questão de gostar, de ter aquilo como um complemento de renda. Eu vou ter que tirar daqui o sustento da minha família.” E aí eu entrei de cabeça. Saía todo dia. Eu coloquei aquilo como uma meta pra mim mesma. Eu me impus aquilo: “Não. Eu tenho que tirar daqui. E eu tenho certeza que eu posso conseguir.” E eu consegui, graças a Deus. Claro que você não vai ter a mesma condição de quando a situação está mais favorável, lógico. Mas quando você põe aquilo como um objetivo e realmente vai atrás daquilo, você consegue. Eu acho que foi um desafio que eu consegui superar.

P1 – Prêmio. Você já recebeu? Tem algum que você tem como meta receber? Os prêmios da Natura?

R – Bom, de prêmios tem broches de reconhecimento de tempo de casa, que eu acho legal. Mas é lógico que tem coisas que às vezes a Natura faz, que nem teve a campanha da Kronos, de vai pra Paris. Isso infelizmente eu não consegui, né? Gostaria de ter conseguido, mas é sorteio também. E é claro que a Natura premia muito por volume de vendas. Mas tem muitas pessoas que às vezes se destacam por volume de vendas, mas ela mesma não vende nada. Ela tem um grupo de pessoas que vendem pra ela. Então, eu tenho uma consultora que é muito colega minha mesmo, gosto muito dela. Ela é uma pessoa que tira o sustento dali da Natura. E eu falo pra ela: “A verdadeira consultora, na minha opinião, é aquela que vende o produto. Tem cliente. Que ela chega, conhece o produto, explica o produto e faz a venda.” Porque você ter um monte de gente vendendo pra você e se destacar por volume de vendas é fácil. Eu também, se tivesse um monte de gente vendendo pra mim, me destacaria em volume de vendas. Mas não é a verdadeira consultora. Por quê? Porque ela mesma não tem cliente. Ela mesma não está vendendo nada. Pra você ter uma ideia do que eu estou te falando, teve um curso de maquiagem que a minha promotora deu e eu fui. E ela tinha dado um curso pela manhã e ia dar outro à tarde, seguido. Ela não tinha comido nada, não tinha almoçado. Aí ela falou: “Cláudia, faz o seguinte, vai preparando a pele das meninas pra mim que eu vou comer alguma coisa e já volto.” Porque pra fazer a maquiagem tem que preparar a pele antes. Eu falei: “Tá bom.” E aí tem as linhas. Linhas mais jovens, a linha Kronos e os tipos de peles diferentes, né? E aí eu ia colocando o sabonete, a loção pra elas irem usando. Chegou uma consultora, tinha seis anos de Natura ela. E eu fui perguntar qual era o tipo de pele pra eu poder dar o produto pra ela poder limpar a pele dela, e ela não sabia o tipo de pele dela. Eu falei pra ela: “Mas você não sabe o seu tipo de pele? Você não usa o Kronos?” “Não.” Eu falei: “Mas como você vende, então? Como é que você recomenda pra uma cliente sua usar se você não sabe ver o tipo de pele?” Ela falou: “Eu não vendo Kronos porque eu não sei.” Eu falei: “Meu Deus! Mas ela tem tanto tempo já!” Seis anos é bastante tempo, lógico, né? Se ela não sabe nem o tipo de pele dela, como é que ela vai saber da cliente para recomendar o produto? Lógico que ela não vai vender mesmo. Então, faltou oportunidade pra ela se aprimorar? Não. Claro que não. Porque isso é aberto pra todo mundo, né? Talvez tenha faltado um pouco de interesse ou também porque talvez ela não venda, ela mesma, né? Tem pessoas que fazem a venda e ela só vai repassando. Claro que, muitas vezes, essas pessoas levam prêmios por isso, mas não é o que a Natura tem de conceito, pelo menos quando começou, né? Lá atrás, quando o Seu Luís Seabra começou com esse negócio de consultoria, ele pôs consultora por quê? Porque é uma pessoa que ia dar uma consulta, que ia vender o produto para o cliente final. Então, não é toda pessoa que vende Natura que pode ser chamada de consultora.

P1 – Fala um pouquinho sobre antes e depois da Natura. O que mudou pra você? Até no relacionamento pessoal, _____, mudou muita coisa?

R – Mais ou menos, assim... Autoestima, eu acho que independe... Claro, é toda uma coisa de família, de pessoa, de relacionamento, não é só voltado ao trabalho, também eu acho que influencia. Porque quando você tem uma atividade, a tua autoestima está sempre em alta, é claro. Por quê? Porque você tem uma ocupação, você tem objetivo, você tem meta, você tem uma série de coisas. Isso influencia muito. Eu acho que a pior coisa que tem... Você quer ver uma pessoa arrasada é você estar ali, na ativa, ter mil planos, mil projetos e de repente tirarem aquilo de você. É só você pegar uma pessoa que esteja um ano desempregada, a autoestima dessa pessoa está onde? No chão, né? Ou melhor, baixa estima, né? Então, eu acho que isso influencia muito. Mas, principalmente, você fazer aquilo que você gosta. Eu acho que mudou em relação a isso, porque eu gosto da Natura, eu gosto dos produtos. Então, eu me sinto bem por isso. Porque eu faço uma coisa que eu gosto.

P1 – E é uma venda por relacionamento, né?

R – Exatamente. Tem uma cliente que eu acho muito engraçado, a Denise. Vira e mexe ela me liga: “Ah, Cláudia, é o seguinte...” Ela fala também que só compra de mim e eu acredito mesmo. É que ela trabalha na Prefeitura. “Passou um catálogo aqui e eu gostei de tal produto.” Ela vê o catálogo sei lá de quem e liga pra mim porque ela quer o produto. Claro que eu faço visitas periódicas a ela mas não é... No dia a dia é lógico, né? Tanto ela tem mil coisas, a vida dela é agitada, como a minha também. Eu tenho vários clientes. Então, às vezes ela acaba pegando o catálogo de outra pessoa, vê e liga pra mim. “Olha, eu quero o produto assim, assim. Eu gostei disso, disso, disso.” E acaba ficando uma coisa meio engraçada, né?

P1 – É um relacionamento fiel, né?

R – É um relacionamento fiel. Nesse aspecto, eu acho que eu posso me dar por feliz, porque meus clientes, a maioria deles são fiéis.

P1 – Qual é o significado, pra você, de ser uma consultora Natura?

R – Olha, o significado é mais ou menos isso que eu tinha falado anteriormente. Eu acho que consultora mesmo é aquela que procura aprender com tudo, né? E pra você se dar bem em qualquer que seja a função, e no caso, principalmente, da consultora Natura é entender, saber lidar com as pessoas, né? Ter tato. Você conhecer o que você está vendendo, o produto, se aprimorar, saber aproveitar as oportunidades que a empresa te dá de fazer cursos, de aprender. É você ter um relacionamento que em às vezes o cliente precisa do produto, mas ele não quer Ter o trabalho de te ligar, ele quer que você ligue pra ele, né? Tem cliente que liga: “Olha, acabou o meu produto. Eu quero que você me traga outro.” Mas tem cliente que espera você ligar. Você dá o ponto de partida, entendeu? Então, se você souber trabalhar dessa maneira, você consegue ter clientes fiéis e continuar esse relacionamento por muito tempo. Claro que as pessoas são diferentes. Nem todo mundo agrada todo mundo. Mas, de uma certa forma, eu acho que ser consultor é isso. Você realmente trabalhar naquela função como seria o princípio dela, né? Você mesmo fazer a venda, você mesmo fazer todo aquele trabalho, porque isso sim se caracterizaria como consultora, não revendedora. Você está vendendo o produto, lógico, mas não é só a venda, tem um uma série de coisas que está ali em volta.

P1 – Isso envolve os valores, os conceitos da Natura? Você trabalha isso? Você conhece esses valores?

R – O que eu acho é que não só as consultoras, como também os consumidores, levam muito em consideração isso. Todo produto tem um conceito. Todos. Não tem esse ou aquele que você fala: “Ah, esse aqui é um produto só pra tal coisa.” Ele sempre tem um conceito por trás daquilo. E isso é bacana. Eu acho isso muito legal.

P1 – De que forma esse valor, esse conceito da Natura estão presentes na sua vida? Vem pra sua vida? Você falou da reciclagem que você faz, tem várias coisas, então você acaba vivendo no dia a dia?

R – Vivendo no dia a dia, com certeza. Por exemplo, um conceito que a Natura tem da linha Mamãe Bebê, que é do toque, do vínculo, é pura verdade. Porque realmente você sente diferença de quando você... Eu que tenho um bebê de quatro meses, que você amamenta, que você toca, que você brinca, entendeu? Vai ser uma criança mais ativa. Parece que ela fica mais em sintonia com o mundo. Antigamente, as crianças eram enroladas, parecia que tava engessada, tomava mamadeira e ficava no berço. Então, é uma criança que demora mais para se desenvolver mesmo porque ela não tem um estímulo, ela não tem estímulo. Então, o ser humano se adapta a qualquer situação que lhe é imposta. Pra você ter uma ideia do que eu estou falando, tem pessoas que às vezes perdem um braço ou uma perna e num instantinho substituem. O que ele fazia, por exemplo, com a mão, ele vai fazer com o pé, mas ele dá um jeito de fazer. Então, ele acostuma muito rápido com mudanças, mas de preferência pra melhor, né?

P1 – A Natura alterou a sua visão de mundo? Ela acrescentou mais informações à sua visão de mundo?

R – Sempre acrescenta, com certeza. Tem coisas que você, por exemplo, tem toda uma personalidade, ideias que são próprias mesmo e tem coisas que você acaba: “Puxa, que legal que a empresa está fazendo isso, isso.” Te mostra uma coisa que às vezes você não conhecia, né? Por exemplo, quando a Natura começou a pesquisar pra fazer perfume, que até então no Brasil não tinha perfume, só tinha colônia, brasileira mesmo era só colônia. E ela foi buscar uma matéria prima que, até então, nunca tinha sido usada em perfumaria, né? Eu achei isso muito legal. É um conhecimento a mais. Os valores que ela passa quando, por exemplo, as populações _____ que trabalhavam na estação Andiroba, essas coisas, e eram muito exploradas. A Natura foi lá e fez um trabalho em cima disso, depois mostrou isso na televisão. Então você fala: “Puxa!” Acrescenta sempre pra você. Porque você fala: “Não é só pessoas que às vezes tem ideais de melhorar o mundo, mas empresa também tem essa consciência.” Então, eu acho isso muito bacana.

P1 – A linha Ekos tem um conceito muito forte, né? De proteção ao meio ambiente, da sustentabilidade. Você trabalha bastante isso na consultoria?

R – Bastante. A linha Ekos é uma linha muito bem aceita, inclusive, no mercado internacional, né? Porque nos Free Shoppings a linha que mais é vendida é a linha Ekos. É uma das linhas que mais atraem. E a Natura, eu não sei a quantas anda esse projeto, mas a Natura estava montando loja, não sei bem o quê, na França, e uma das...

P1 – Já está.

R – Já tem, né?

P1 – Abriu agora.

R – E o que mais ela estava preocupada em apresentar primeiro lá era a linha Ekos. Por quê? Porque as pessoas de fora adoram isso, né? Falou em meio ambiente, mesmo que elas não sigam muito, mas elas adoram falar: “Olha, o produto é orgânico ou é, enfim ele é natural. Então, as pessoas gostam muito. E, realmente, é uma linha que, independente do benefício que ela traz, é muito boa. Tudo que você pega da linha Ekos tem um cheiro muito bom. Então é uma coisa que a Natura soube trabalhar muito bem.

P1 – Você faz bastante consultoria dessa linha? Vende bem?

R – Vendo bem. Tanto é que eu tenho a página na internet de vendas, e lá você coloca as linhas com que você mais se identifica. As minhas que eu coloquei lá são a linha Ekos, a linha Kronos e a perfumaria, de um modo geral, né? Que eu vendo muito bem e gosto também. Então são as linhas que eu mais vendo mesmo, me identifico bem.

P1 – Agora pra você, Cláudia, o que é uma pessoa bonita? O que você destaca de mais bonito pras pessoas, na mulher brasileira, nas pessoas da sua região?

R – Olha, pra mim o conceito de beleza não é aquela beleza que é instituída. “Ai, o que é mulher bonita pra você?” “Gisele Bundchen.” Não é isso. Eu acho que todo mundo pode ser bonito a sua maneira. Claro que se a pessoa tiver um cuidado... Se você for pegar às vezes uma pessoa toda descuidada e der um banho de loja, ela fica linda. Então, eu acho que a pessoa primeiro tem que se gostar. Ela se gostando já é uma grande avanço. E depois disso tudo, o que ela é de um modo geral. Não é só aparência física, que conta muito, é claro. Mas cada pessoa é diferente uma da outra e todas podem ser bonitas da mesma forma. Por exemplo, eu tenho uma colega que o cabelo dela é todo encaracolado e falei: “Olha, você fazer escova no seu cabelo é um crime, porque o teu cabelo é lindo.” Então é assim: “Ai, eu tenho o cabelo enrolado e quero alisar.” “Ai, porque eu tenho o cabelo liso e quero enrolar.” Tanto um quanto o outro são bonitos. Desde que, lógico, penteados e cuidados são lindos. Então, eu acho que não existe um padrão de beleza. Você fala: “Ai, pra ser bonita tem que ser assim ou assado.” Eu acho que todo mundo tem a sua beleza. Interior e exterior, né?

P1 – Tá certo. É um aprendizado, né?

R – É. (risos)

P1 – Quais foram os aprendizados que você tirou dessa jornada de consultora da Natura?

R – Olha, um dos aprendizados... Porque você lidar com pessoas, de um modo geral, não só com a Natura, mas também dando aula, tudo isso, você tem que lidar com pessoas. Lidar com pessoas não é fácil. Não é uma tarefa fácil. Porque as pessoas são diferentes, né? Mas se você partir do princípio que o seu direito termina quando começa o direito do outro, as coisas se encaixam. Porque às vezes uma situação toda acontece por conta disso, né? As pessoas falam: “Poxa, porque que aconteceu determinada situação? Briga, confusão? Porque a pessoa não tem limite. Ela não sabe onde termina o direito dela. A partir do momento que você começa a interferir no que é direito do outro, você já está errando. E se você souber dosar isso... Claro que perfeito ninguém é, né? Mas se você souber dosar mais ou menos isso, eu acho que você consegue se relacionar bem com quase todo mundo, de um modo geral.

P1 – A gente está quase no final da entrevista. Qual é a dica para uma futura consultora? Se você fosse dar uma dica pra uma pessoa que quer ser consultora, qual seria a dica?

R – Bom, uma das coisas que ela precisa, no meu ponto de vista, pra ela ser uma consultora de sucesso, primeiro é conhecer os produtos da Natura, né? O produto em si com que ela vai trabalhar pra poder ter um atendimento. Porque as pessoas perguntam mesmo, as pessoas querem saber, questionam. E pra não morrer na praia. E outra, até mesmo pra você fazer um estoque, você não tem que ter vergonha de falar assim: “Olha, eu não tenho muita experiência com isso. Será que você pode me ajudar?” No caso da promotora, de uma outra colega. Porque eu conheci consultoras que, foi uma pena, estocaram produtos que não tinham uma saída muito fácil e acabou aquilo virando uma bola de neve, né? E, assim, procurar ter o melhor atendimento que ela puder, porque as pessoas gostam de ser bem atendidas. É a mesma coisa, você vai a uma loja de sapato, sei lá. Tem uma sandália linda que faz tempo que você está namorando, então você sabe que você quer comprar aquilo. Se você chegar lá e, de repente, for até um pouquinho mais caro que na loja do lado, mas aí o vendedor chega, te atende bem e, quando você vai finalizar a compra, ele fala: “Olha, eu te dou um chaveirinho de brinde porque você comprou.” A pessoa fica tão feliz que ela volta. Ela fala: “Poxa, eu fui numa loja que, olha... Aquela loja é legal.” E nem é tanto. De repente pelo preço ou pela mercadoria diferenciada. Porque é a mesma mercadoria, só que você teve um atendimento bom, né? Então eu acho que, no caso da consultora, se ela souber atender bem, o cliente vai voltar com certeza. Ele vai gostar do atendimento e vai voltar. Mesmo que a outra do lado esteja vendendo o mesmo produto.

P2 - E a Cláudia em um autorretrato? Como você faria um autorretrato?

R – Hum... (risos) É complicado. Falar de si mesma é sempre um pouco complicado, né? Mas eu sou uma pessoa muito agitada e, de uma certa forma, eu não consigo ficar muito parada. Tanto que é que eu tenho três filhos e tô sempre correndo, né? Quando eu não estou aqui, eu estou lá. Os meus filhos, coitados, têm que se adaptar à vida da mãe, que é no carro correndo, deixa um na escola, vamos ali entregar um produto e tal. Às vezes levo à reunião comigo. E sou um pouco, em algumas situações, tímida, mas em outras até extrovertida demais. E sou calma. Não sou uma pessoa que perde a paciência muito fácil, mas, também, quando perco... (risos) E acho que é isso.

P1 – Tá certo. O que você achou de participar dessa entrevista, Cláudia?

R – Eu achei muito legal, muito bacana.

P1 – Desde o comecinho da sua história até agora? O que foi isso pra você?

R – Eu acho que é uma experiência muito gratificante, porque você fala: “Nossa, eu já fiz tanta coisa!” Às vezes eu começo a conversar com alguém assim: “Nossa, mas você já está tanto tempo na Natura! Já virou gerente?” “Ai, quem me dera!” Mas quando você fala: “Poxa, que legal, lembraram que eu existo.” Que legal! Eu achei muito legal. Sinceramente, foi pra mim uma experiência muito bacana. Eu não esperava.

P1 – Então tá certo. Pra gente também foi uma excelente entrevista, em nome da Natura e do Museu da Pessoa, agradecemos bastante.

R – Obrigada.

(fim)