

# MUSEU DA PESSOA

## História

Uma história baseada em vendas.

História de: [Lídia Helena Araújo Dias de Oliveira](#)

Autor: [Raquel](#)

Publicado em: 10/06/2021

## Sinopse

Nesta entrevista, Lídia Helena relata sua vivência em Marília, durante a infância. Se mudando para São Paulo na adolescência, onde conheceu a Avon e ao mesmo tempo entrou na Universidade de São Paulo, no curso de Pedagogia. Após um período fora do Brasil, conheceu a Abevd e iniciou sua trajetória na instituição, vivendo várias experiências.

## Tags

- [pedagogia](#)
- [Universidade de São Paulo](#)
- [Domus](#)
- [clientes](#)
- [venda direta](#)
- [vendas](#)
- [produtos](#)
- [gestão](#)
- [estratégias](#)
- [contato](#)
- [renda](#)
- [valores](#)
- [pessoas](#)
- [trabalho](#)
- [educação](#)
- [Marília](#)
- [Avon](#)
- [casas](#)
- [Faculdade](#)
- [oportunidade](#)
- [curso superior](#)
- [Mudança](#)
- [Abev](#)
- [economias](#)

## História completa

Projeto Memória Abevd Depoimento de Lídia Helena Araújo Dias de Oliveira Entrevistado por Luiz Egypto de Cerqueira e Claudemir Novaes São Paulo, 10 de março de 2006 Realização Museu da Pessoa Código ABEVD\_TM011 Transcrito por: Thiago de Sá Revisado por: Isadora Oliveira P/1 – Bom dia, dona Lídia! R – Bom dia! P/1 – Por favor, a senhora diria para mim o seu nome completo, o local e a data do seu nascimento? R – Lídia Helena Araújo Dias de Oliveira, nasci em São Paulo no dia 7 de junho de 1944. P/1 – A senhora nasceu aonde aqui na cidade? R – Na Promatre. P/1 – E a sua casa de infância, onde era, em que bairro? R – Não, eu morava no interior, meus pais moravam no interior quando eu nasci, a minha mãe vinha ter partos aqui em São Paulo. P/1 – Ah, sim! Que cidade é? R – Marília, interior de São Paulo. P/1 – A senhora passou a infância lá? R – Passei a minha infância lá, eu mudei para São Paulo na minha adolescência, e conheci a Avon e ao mesmo tempo, consoantemente, eu entrei na Universidade de São Paulo, e foi aí que eu conheci a venda direta. P/1 – Como é que foi a sua trajetória educacional, primário, ginásio? R – Na minha época a gente tinha jardim da infância, eu fiz jardim da infância, primário, secundário, colegial só em escola pública, aí eu prestei vestibular e entrei na USP, quer dizer, o ensino público na ocasião era o melhor. P/1 – E que curso a senhora fez na

faculdade? R – O de Pedagogia, educação, quer dizer, fiz até uma certa parte a graduação aqui depois saí do Brasil e fiz pós-graduação em educação na Universidade do Chile que tinha convênio com a Universidade de São Paulo na época. P/1 – Quando é que foi a primeira vez que a senhora ouviu falar em venda direta? R – Foi através da Avon, a minha irmã mais velha começou a trabalhar na Avon e aí depois eu também passei a trabalhar na Avon e conheci o sistema de venda direta. P/1 – Isso foi quando, dona Lídia? R – Foi em 1966. P/1 – E a senhora se lembra da sua primeira venda? R – Eu não fui vender porque, quer dizer, eu fiz um estágio, porque eu era redatora, na Avon, então eu tive que fazer uma campanha que é como eles dividem o calendário da venda direta com revendedora e a minha área, designada pela promotora de vendas na época, era ali nos Jardins e eu tive uma dificuldade muito grande para vender, porque, primeiro eu não era conhecida, para entrar nos edifícios, eu tinha que apresentar credenciais que eu não tinha nenhuma, a não ser eu mesma ali me identificando, então eu vendi muito pouco nessa minha experiência pros treinamentos da função de redatora que eu exerci na Avon. P/1 – Quer dizer, primeiro para ocupar uma função interna tinha que ter uma experiência de campo para você tocar...? R – Tinha sim! Para você tocar o sistema, para conhecer, você não conhece nada se não mergulha, né? P/1 – Esse foi o seu primeiro trabalho, seu primeiro emprego? R – Foi o meu primeiro emprego. P/1 – O que mudou, como é que era dessa realidade para hoje? R – Quer dizer, agora eu não tenho mais acompanhado as vendas diretas, eu saí aqui da Associação há 5 anos, mas eu sei que é um sistema extremamente rentável em primeiro lugar, e tanto que a Natura é a maior empresa de cosméticos do Brasil, que é a brasileira mais rentável e ela faz a venda direta e por outro lado a multinacional de ponta que o Brasil, também no mundo é a Avon. P/1 – Me conta um pouco mais desse seu trabalho de redatora, as peças que criavam, o tipo de demanda que...? R – A gente criava um folheto que é o carro chefe da revendedora, é o veículo que ela utiliza para vender, então era uma peça extremamente importante, nós trabalhávamos em dupla de criação, tinha o desenhista e a redatora e a gente, na medida que o departamento de Marketing definia quais seriam os lançamentos, a gente elaborava o folheto com aquela ênfase nos produtos a serem lançados. P/1 – Como se fosse uma agência de publicidade. R – É! P/1 – Uma house agency. R – Isso! P/1 – Perfeito! Como esse período de redação lá na Avon, durou quanto tempo? R – Durou 4 anos. P/1 – Foi interrompido por algum motivo? R – Foi interrompido porque eu quis sair do Brasil. P/1 – Para estudar? R – Não, não, por razões de foro íntimo e para também estudar, era ditadura e eu quis sair do Brasil, aí eu fui pro Chile depois fui para Europa, então quando eu voltei ao Brasil, que foi em 1980, depois da Anistia, aí o seu João Magioli, então presidente da Avon, me convidou para vir trabalhar na associação porque me considerava uma pessoa tranqüila, com alguma maturidade, ia ter um trabalho solitário, enfim, e a associação foi criada aqui no Brasil por determinação da matriz norte-americana. P/1 – Da Avon? R – Da Avon! P/1 – A senhora teve alguma militância política? R – Eu tive mas eu me reservei! P/1 – Está certo! P/1 – Enfim, de todo modo, me conte a sua trajetória, até chegar a Abevd (Associação Brasileira de Venda Direta)? R – Era Domus! O nome original era Domus porque Domus eu acho que você sabe o que significa em Latim! P/1 – Casa. R – Exatamente, como a venda direta inicia na associação Brasileira de Venda Direta antigamente era feita nas casas das pessoas, daí o nome Domus, Associação Brasileira de Venda Direta. Então, nessa ocasião, o seu João me chamou, foi em 1980, para vir trabalhar aqui porque eu estava desempregada, tinha voltado pro Brasil, estava totalmente fora do mercado brasileiro, enfim, foi por aí que eu vim, não foi assim uma coisa que eu tivesse encontrado, foi ele quem me ofereceu, felizmente, eu acho que foi até um privilégio. P/1 – E onde funcionava a Domus nessa época? R – Na Faria Lima! P/1 – A senhora se lembra o endereço? R – No Shopping Vitrine Iguatemi, sabe aonde é? Um pouco antes da Rebouças, você passa o Iguatemi e depois, à direita de quem está indo para Rebouças, tem um edifício que chama Shopping Vitrine, foi lá que... P/1 – Foi a primeira sede? R – Primeira sede, quer dizer, a sede primeira foi até num escritório de advogado, depois é que foi criada essa pelo antecessor do João Magioli na presidência da Avon, que era o Vinício Rodrigues Bueno. O Bueno foi o primeiro nativo a ter a presidência de uma subsidiária da Avon, a gestão dele foi curta e ele foi sucedido pelo João Magioli, então, isso já mostra que o mercado brasileiro na venda direta era extremamente promissor, porque a Avon nunca tinha aceitado colocar na presidência um nativo, e o primeiro foi esse brasileiro, o Bueno, e depois o João Magioli. P/1 – A senhora se recorda o nome completo desse Bueno, Vinício? R – Vinícius, Vinícius Bueno, é. P/1 – Perfeito. Como é que a Associação era nesses tempos, \_\_\_\_\_ no início? R – Olha, eu não sei como ela está hoje mas até aonde eu tive presente há 5 anos atrás, ela era conduzida pelos líderes das empresas, então a gente tinha presidente de empresa presente, a presidência foi alternada entre o João (Magioli?) e o Guilherme Leal, da Natura, então eles estavam presentes, depois eles foram delegando a representação para outros membros do staff mas na ocasião, pelo menos nos dez primeiros anos, ela foi conduzida pelas lideranças das empresas, então ela tinha, até aonde eu conheci, uma outra representatividade, estou falando na minha opinião pessoal, é diferente você ter o presidente da empresa ali presente nas decisões, nas reuniões chatas, burocráticas, do que ter outros delegados pela própria presidência, e aí a coisa, eu acredito que tenha sido indo delegada e delegada, eu não sei hoje qual é o quorum que se apresenta aqui para fazer parte da condução da associação. P/1 – Desde os primeiros momentos da associação, qual é \_\_\_\_\_, qual era o desafio mais importante, o que se discutia mais intensamente? R – Se discutia uma ação mais, não vou te dizer uniforme, mas mais sintonizada entre todas as empresas e se debatia muito a questão jurídica da figura da revendedora, que ela é meio híbrida, não sei como é que é hoje mas pelo menos naquela ocasião, ela reivindicava alguns privilégios de pessoa jurídica quando ela era só uma pessoa física, então esse era o grande dilema, digamos, que existia. Então, foi feita uma força tarefa muito grande no sentido de se tentar padronizar o comportamento das empresas no sentido de preservar a isenção da revendedora, a preservar a revendedora como pessoa física e não jurídica, então esse era o grande dilema. P/1 – E isso foi resolvido, esse dilema, de algum modo foi encaminhado de forma satisfatória? R – Eu acredito que tenha sido, até quando eu saí ainda essa questão permeava toda a relação das empresas da venda direta com a nossa jurisprudência mas eu acredito que de alguma maneira as empresas tenham criado mecanismos de defesa para se pouparem desse prejuízo, digamos. P/1 – A senhora saberia identificar se nesse momento havia algum tipo de desconfiança entre as empresas porque a associação \_\_\_\_\_, digamos assim, a associação no início da sua institucionalidade, tinha algum \_\_\_\_\_ concorrentes que estavam num mesmo fórum, isso não criava algum nível de constrangimento ou de defesa? R – Claro que houve, houve situações de empresas que quiseram se filiar a associação e a associação não permitiu essa filiação porque foi criado um código de conduta, um código de ética que as empresas teriam que se sujeitar a ele ou cumprir de uma maneira natural antes de pleitearem uma associação. P/1 – A senhora se lembra como começou à \_\_\_\_\_ desse código de conduta, esse código de ética? R – Isso começou bem cedo porque tem que criar mecanismos de defesa senão você não constrói uma marca, não cria o ativo do seu logotipo, então isso, inicialmente, óbvio, os líderes das empresas concluíram que era necessário criar esse mecanismo. P/1 – Esse código de conduta? R – Esse código de conduta. P/1 – E, evidentemente, esse processo demorou muito tempo? A senhora se lembra do começo? R – Não demorou muito tempo não porque, unanimemente, a associação achava que criar esse mecanismo seria uma forma de preservá-la, de valorizar o ativo da marca, enfim, todos viram que isso era extremamente necessário. P/1 – E as mudanças de denominação da associação, mudou de Domus, Associação Brasileira, depois manteve Domus e mudou de novo até se criar a Abevd? R – É, mas a designação (Domus?) e a associação ela, até agora, durou muito mais tempo do que Abevd. P/1 – \_\_\_\_\_. R – É. P/1 – Ok, a senhora poderia, enfim, independentemente da sua experiência que foi pouca embora importante na venda propriamente dita mas com toda

essa sua vivência com essas pessoas, (o tema?), ouvindo essas discussões, trabalhando nessas reuniões, o como é que a senhora consideraria como a característica mais importante, fundamental para um revendedor direto, o que ele não pode deixar de ter? R – Eu acho que ele não pode deixar de gostar de pessoas, em primeiro lugar, eu acho que é esse o grande oxigênio da venda direta, é essa relação, mesmo hoje, quando você tem um edifício onde mora, o catálogo da Natura, da Avon, enfim, das inúmeras empresas de venda direta, ao final tem uma relação pessoal com quem efetua a compra, então eu acho que não dá para ser bom revendedor, revendedora, consultor, se dê o nome que dê, se não gostar de pessoas. P/1 – Trata-se de uma questão de relacionamento? R – De relação pessoal, na minha modesta opinião. P/1 – Sua opinião não é tão modesta. R – Não, é modesta sim! P/1 – Agora, como é que a senhora considera que esse tipo de relacionamento passa a ser criado, e, sobretudo, passa a ser mantido, qual é o segredo para manter isso? R – Olha, eu acho que qualquer relação pessoal que você queira estabelecer tem que ter um toque, em primeiro lugar, humano, óbvio, mas o que tem que também colocar um algo a mais. Eu conheço a história de como nasceu a Avon, que é extremamente interessante, o fundador da Avon era um vendedor de livros, isso no século XIX, lá na Califórnia, então ele vendia livros e tinha, claro, dificuldade para venda de livros, as pessoas priorizavam outras coisas. Aí, a mulher dele criou na casa dela um perfuminho, uma coisa básica, uma lavandazinha, falou: “Ó, então a cada livro que você vender, ofereça como um brinde essa lavandazinha.”, a coisa extremamente simples, modesta. Aí, à medida que ele foi agindo da maneira como a mulher o orientou, ele foi vendendo muito mais livros e ele concluiu que as pessoas estavam comprando livros por conta de receber o brinde, o produto de venda dele era secundário, o brinde passou a ser prioritário, então aí ele fundou Califórnia Perfume. Então, a gente tem que sempre agregar algum valor à nossa atitude na relação com o outro quando está fazendo uma venda, você agrega um valor, adiciona alguma coisa, enfim. P/1 – E, sobretudo, para que essa relação se mantenha? R – Exatamente, a fidelização se consegue através de outro ingrediente que, de repente, nem é um produto tangível, pode ser a sua conversa, você se interessar pela pessoa de uma outra maneira, enfim, isso depende da situação e da criatividade de cada um. P/1 – Isso não se aprende na escola, não é, dona Lídia? R – Eu acho que a vida nos ensina, né? Você não acha? P/1 – Claro, exatamente. O que a senhora diria para uma pessoa que tivesse decidido começar a venda direta amanhã, que recomendações a senhora faria essa pessoa? R – Exatamente essa, agregue um outro valor à sua relação comercial, à sua relação de venda, pergunta: “Ah, hoje eu estou te achando triste, você tem um sorriso bonito!”. Você é simpática, essa menina foi extremamente simpática comigo, então ela já agregou um valor a minha relação com ela. P/1 – Isso aí é o chamado pulo-do-gato. A senhora com essa sua trajetória pela associação e o fato de ser praticamente... praticamente não, na realidade, uma testemunha ocular dessa história, como é que a senhora avalia o reconhecimento social da venda direta, di \_\_\_\_\_ o trabalho que a associação vem fazendo esses anos todos para tentar dar mais consistência e uma imagem mais saudável a esse sistema? R – Eu acho que nesse momento eu não tenho condições de te dizer qualquer coisa a respeito disso porque já faz 5 anos que eu estou fora. P/1 – E em todo o processo que a senhora passou aqui? R – O processo que eu passei não foi muito expressivo, não, eu acho que associação poderia ter tido um papel mais substantivo do que ela teve, eu nem sei por que razão, se foi uma falha na condução, na estratégia mesma da condução da associação porque você vê que há associações, organizações da sociedade civil que são extremamente representativas e que têm um peso muito grande, eu não vi, enquanto eu estive aqui, nenhuma realização, nenhum papel mais substantivo e que eu acho que ela poderia ter tido porque ela tem um PIB elevado, vamos dizer. P/1 – E nessa sua trajetória, o que a senhora considera que são os grandes desafios dessa associação nos próximos 25 anos? R – Ah, eu não tenho como te dizer porque agora eu estou numa ONG, eu estou em outro mundo, então eu realmente não me atreveria a dizer porque eu não tenho competência. P/1 – E qual é o seu trabalho hoje na ONG? R – Eu trabalho numa ONG de responsabilidade social, no Instituto Ethos, de empresas com responsabilidade social, que eu acho que é uma organização maravilhosa que tem um papel bastante importante na vida das pessoas e todos nós que nos aproximamos dela, a gente muda o comportamento completamente, a gente introjeta missão, valor, então hoje eu sou fumante mas eu tenho muito cuidado em relação a jogar fora o meu cigarro, sabe, nos mínimos detalhes a missão do Instituto Ethos permeia a vida da gente. P/1 – E o trabalho do instituto contribuiu muito para mudança de paradigma no que diz respeito à atitude das empresas frente à cidadania? R – Com certeza! P/1 – Tem tido uma \_\_\_\_\_ muito pró-ativa. R – Muito, bastante! P/1 – Perfeito, dona Lídia, eu acho que eu estou satisfeito, de todo modo eu queria apenas uma avaliação sua, embora completamente longe do sistema de venda direta, como é que a senhora enxerga esse sistema numa economia como a nossa, que tipo de representatividade essa atividade econômica tem no país de hoje? R – Eu acho que ela tem um papel bastante importante, ela é uma alternativa, note que com um índice de desemprego tão grande, é uma alternativa, quem quer trabalhar, quem tem um pouquinho de dinheiro para investir no começo de uma relação com qualquer empresa de venda direta, é uma alternativa para ganhar dinheiro, eu acho que é bastante importante. P/1 – Como uma oportunidade de trabalho de renda, não? R – É, trabalho de renda e eu acho que, como eu disse, agrega valor, se a pessoa tiver uma disposição maior, ela vai também tirar disso, ainda que ela até tenha dificuldade para inicialmente bancar um investimento que ela precisa para entrar, começar a relação com a empresa, ela pode tirar dali outras coisas bastante positivas, na minha opinião, porque a relação entre pessoas é fundamental, é a vida, né? P/1 – Ok, Dona Lídia, tinha alguma coisa que a senhora gostaria de ter dito e não disse? R – Não, de maneira nenhuma, até falei demais! P/1 – Que nada! R – Ah, é verdade! P/1 – Mas foi bom ouvi-la, dona Lídia, muito obrigado. R – Muito obrigada!