

A opinião é de Jayme Garfinkel, que também falou durante a sua participação na live promovida pelo CCS-SP sobre a importância da solidariedade nesse momento de pandemia

Na sua primeira live, realizada no dia 26 de maio, o Clube dos Corretores de Seguros de São Paulo (CCS-SP) trouxe como convidado o ex-presidente da Porto Seguro, Jayme Garfinkel. Transmitida ao vivo pela internet na TV Sincor, a live foi mediada pelo mentor do CCS-SP, Evaldir Barboza de Paula, e contou com a participação especial de Alexandre Camillo, presidente do Sincor-SP. O tema em pauta foram as tendências e perspectivas em tempos de pandemia.

Usufruindo a aposentadoria desde que se afastou do Conselho de Administração da Porto Seguro no ano passado, Garfinkel revelou que tem se adaptado bem ao mundo digital. Ele participa diariamente de reuniões virtuais com os filhos, que agora comandam a empresa, apesar de até pouco tempo atrás preferir o telefone ao virtual. “Agora usamos os dois, o telefone e a imagem, e isso ajuda a humanizar a relação, inclusive entre corretores de seguros e seus clientes”, disse.

Camillo considerou brilhante a reflexão de Garfinkel sobre o uso mais humano das ferramentas digitais, acrescentando que para o corretor, especificamente, depende de atitude. “Se o corretor tiver atitude e pensamento correto, verá uma grande oportunidade de renovação e sairá com expectativa de um futuro muito bom”, disse.

Para Camillo, a tendência é que o mercado de seguros saia fortalecido da pandemia. “O medo, as incertezas e a intranquilidade farão as pessoas se voltarem para o seguro, o único instrumento capaz de mitigar riscos, repor perdas e renovar esperanças”, disse. Garfinkel observou que essa condição torna o mercado privilegiado diante de outros segmentos e, por isso, considera que os profissionais precisam se preparar.

“O cliente vai precisar de nós e, então, este é o momento de nos prepararmos culturalmente para enriquecer o futuro de ofertas novas”, disse. Ele ponderou que novas necessidades e riscos irão surgir. “O seguro sempre será necessário. Mas, insisto que a crise e a forma de se comunicar, atualmente, favorecem o lado humano, a relação pessoal do corretor com o seu cliente”.

O mentor Evaldir contou que tem usado seu tempo para investir em capacitação, realizando cursos virtuais. Por outro lado, se queixou do excesso de lives e reuniões virtuais, que acabam gerando certa ansiedade em quem não dá conta de assistir tudo. Em seguida, questionou Garfinkel sobre o futuro do home office, se este será o novo normal.

Apesar da vasta oferta de conteúdo virtual, Garfinkel analisa que todos precisamos aprender a dosar o nosso tempo. A seu ver, existem fatores positivos na comunicação digital, que, além de aproximar as pessoas, também resulta em ganho de tempo, sobretudo por livrar o deslocamento no trânsito.

Pensando como corretor – aliás, ele disse que de tanto pensar assim já se sente um corretor -, Garfinkel orientou os profissionais a criarem uma relação de empatia com seus clientes. Em sua visão, o vendedor que conseguir entender o limite certo da relação humana, conquistará a simpatia do cliente. “Hoje, temos ferramentas valiosas para nos comunicar, que irão definir como vamos nos relacionar no futuro. Não vamos mais nos relacionar como antes”, disse.

Camillo elogiou a postura de Garfinkel, de se colocar no papel do corretor de seguros. “Isso é emblemático e, talvez, outros executivos de companhias possam seguir o exemplo, porque o novo normal exigirá muita sensibilidade de todos”, disse. Em seguida, lembrou uma história que Garfinkel costumava contar sobre como devemos ficar atentos aos sinais.

Na época do congelamento de preços do Plano Cruzado, o então presidente da Porto Seguro enfrentava o dilema de continuar a operar em automóvel e correr o risco de quebrar ou acabar com a operação. Ele conta que certo dia encontrou em casa um file mignon maravilhoso, que sua mulher conseguiu comprar graças a um açougueiro que tinha um esquema. Daí ele concluiu que se o plano não desse certo então deveria continuar a operar com automóvel. “O sinal não estava no jornal, mas no filé”, disse ele em um evento no passado.

Por causa dessa percepção de enxergar os sinais, Camillo pediu ao convidado uma dica para enfrentar o atual momento de crise. “Quando estamos numa tempestade não adianta querer definir um rumo para o barco, porque apenas vamos gastar energia. Então, o melhor é se manter boiando e conquistar a confiança da tripulação para quando o mar se acalmar, vemos o horizonte e saberemos para onde ir. As oportunidades vão surgir, aliás, já estão surgindo”, respondeu.

Mas, o momento também é de solidariedade. Garfinkel ressaltou que é tempo de ajudar ao próximo. Ele se recordou de uma frase recente de Bill Gates, segundo o qual, tudo o que fizermos agora definirá o nosso futuro. “Vamos nos manter boiando para sobreviver, mas também nos preocupando em ajudar a sociedade. Cada um de nós precisa ajudar”, disse.

O mentor Evaldir encerrou a live agradecendo a participação de todos, inclusive a dos cerca de 600 internautas que estavam assistindo. Ele manifestou sua admiração e carinho por Garfinkel, agradecendo o aprendizado. Já Garfinkel destacou a sua antiga relação com o CCS-SP e a relação de amizade com Evaldir. “Sempre fico atento ao que ele fala, porque é muito exigente, justo e competente. Se o Evaldir solicitar, eu atendo”, disse.

Fonte: Márcia Alves, em 28.05.2020