

EXAME VOCÊ S/A VOCÊ RH EXAME PME INFO



Login

ASSINE EXAME



NEGÓCIOS MERCADOS ECONOMIA BRASIL MUNDO TECNOLOGIA MARKETING **CARREIRA** SEU DINHEIRO PME ESTILO DE VIDA VÍDEOS



7 curiosidades que o LinkedIn descobriu sobre o brasileiro



41 concursos públicos pagam salários de até R\$ 30,4 mil



Achar gente qualifica difícil para 92% dos recrutadores

CARREIRA

28/04/2015 18:00

Para vencer na carreira há preços a pagar, diz Luiza Trajano



Recomende 9.655 views 0 Salvar notícia



Flavio Santana/Biofoto



Trending 24 horas



7 curiosidades que o LinkedIn descobriu sobre o brasileiro

25.365



Luiza Helena Trajano: "você fica mais inteligente quando assume a postura de que não sabe tudo"

O que 13

Cecília Araújo,
da Na prática

São Paulo - **Luiza Helena Trajano** começou sua **carreira** na área de vendas, aos 12 anos, quando abriu mão das férias escolares para trabalhar. Depois dessa experiência, começou uma longa trajetória dentro da rede de lojas fundada por sua tia – também Luiza, que dá nome ao grupo. Formada em Direito pela faculdade municipal de Franca, cidade onde nasceu, Luiza é hoje uma das três mulheres mais poderosas do Brasil segundo lista da revista Forbes. Aos 58 anos, é presidente da rede **Magazine Luiza**, que tem 740 lojas, em 16 estados, e 23 mil funcionários.

No grupo, passou por todos os departamentos: da cobrança à gerência, das vendas à direção comercial. Desde 1991, quando se tornou superintendente, começou uma ascensão para cargos mais estratégicos que culminou na presidência, ocupada por ela desde 2008. Ainda assim, faz questão de manter o olho na operação e não se distanciar do dia a dia da empresa, motivo pelo qual continua encarregada do serviço de atendimento ao consumidor – ela informa seu próprio e-mail para os clientes que não conseguiram resolver seus problemas.

Atendimento e inovação

Em bate-papo com o **Na Prática**, Luiza destaca que todos os funcionários do Magazine são vendedores, inclusive ela própria. “Meu negócio é vender. Sempre fiz outras coisas, mas nunca saí da mesa da venda. Não sou presidente de empresa, sou vendedora até hoje. Gosto de lidar com pessoas, e vender nada mais é que se conectar com pessoas”, diz. “O perfil que buscamos no Magazine é de quem quer ser protagonista da sua história, gosta de pessoas e de servir. A regra de ouro é: faça aos outros o que gostaria que fosse feito a você”, completa.

Para Luiza, duas coisas distinguem uma boa empresa e um bom profissional: “Só terá sucesso quem souber dar importância ao atendimento e estiver pronto para a inovação”, diz. “Quem paga nosso salário é o cliente. Ele é o nosso patrão. Eu passo 50% do meu tempo cuidando de atendimento. A estratégia nasce na ponta”, acrescenta. E afirma que, assim como os mais velhos estão aprendendo a usar a tecnologia a seu favor com muito sacrifício, os jovens tecnológicos têm que aprender a lidar com pessoas – com paciência e capacidade de servir.

Liderança com sacrifícios



estrangeiros pensam
sobre trabalhar no Brasil

🔥 691.672



🇹🇷 O número de dias de
férias que a lei
determina em 46 países

🔥 1.132.454



Achar gente qualificada
é difícil para 92% dos
recrutadores

👁️ 4.378



41 concursos públicos
pagam salários de até
R\$ 30,4 mil

👁️ 4.989



5 10 15

EXAME.com no smartphone



Baixe o novo app de EXAME.com

Ela também ressalta que se tornar uma liderança requer sacrifícios. “O líder quer sempre ir além do que já sabe. Quer estar tocando na banda, e não vendo a banda passar. Não importa o instrumento, ele quer fazer parte. E isso exige sacrifício”, conta Luiza. “Para ser uma pessoa que conhece de tudo, você sacrifica seu sono, seu lazer... Com ritmo e rotina, você não precisa perder tudo. Mas não tem um jeito de você querer vencer na carreira desde pequena e ganhar de todos os lados. Há preços a pagar, e eu sempre escolhi aqueles de que eu dava conta.”

Para dar conta de sua rotina atribulada, Luiza revela que dorme pouco – de 3 a 4 horas por dia –, reclama pouco e descentraliza muito. “Tenho bastante gente trabalhando junto comigo, e eu ensino muito, tenho facilidade de formar pessoas. Também tenho uma inteligência de resolver problemas, e não criar problemas, e não fico levando coisas de um dia para o outro. Outra coisa que faço é estar inteira em todo lugar aonde eu vá. Acredito que, dessa forma, é possível dar o melhor de mim às pessoas e tirar o melhor delas também”, diz.

Sobre as dificuldades e fracassos em seu caminho, Luiza afirma que sempre os leva como aprendizados. “É um treinamento pessoal a gente aceitar feedbacks. Por isso, tenho um canal direto com nossos funcionários e nossos clientes”, conta. Ela também diz valorizar muito a transparência nas relações. “Você fica mais inteligente quando assume a postura de que não sabe tudo, mas que pode aprender com outras pessoas. E, quando você é transparente, vem muito respeito junto. Eu me sinto muito respeitada na minha posição de líder”, pontua.

Cultura e empreendedorismo

Para Luiza, o maior desafio de profissionalizar uma empresa – seja ela familiar ou não – é não perder a cultura do fundador à medida que vai ganhando escala. “O Magazine Luiza foi treinado para aceitar o novo, é uma empresa que tem uma cabeça bem aberta para mudanças. E nossa experiência com o e-commerce foi um exercício grande nesse sentido”, diz.

Luiza destaca ainda a importância de empreender mesmo dentro da empresa de que faz parte. “Empreender não é só você ter um negócio próprio. Hoje, você tem que ser empreendedor dentro da empresa em que você está, não importa qual seja a sua função. E o que significa isso? É não desistir, ter a capacidade de estar sempre construindo, tocar a empresa como se fosse sua, falar a verdade – se você não está satisfeito você confronta, se não você sai. É você sentir que não está ali como um a mais”, conclui.

Veja os vídeos com trechos do bate-papo:

iPhone

Android

Assine **VOCÊ S/A** e ganhe **50% a mais de assinatura.**

Nome:

Nasc.:

E-mail:

CEP:

Apenas 10x de R\$ 16,80

ASSINE JÁ

Sugestão dos Editores

🇧🇷 10 franquias que faturam mais de R\$ 50 mil ao mês

🔥 86.216



Tudo sobre o Carrefour em pouco mais de um minuto



🇧🇷 As empresas mais valiosas dos Estados