

Dra. Elizabeth Saldanha Óticas Carol

BIS - Dra. Elizabeth Saldanha, obrigado por nos ceder esta entrevista. Para iniciarmos, gostaríamos que nos desse alguns dados de sua empresa, como data de fundação, número de lojas, funcionários, etc.

Dra. ES - Eu me sinto lisonjeada por essa oportunidade e pela consideração e respeito com que sou tratada pelo SINDIÓPTICA-SP. Em julho de 2006 conheci as Óticas Carol em uma feira de Franchising e foi amor à primeira vista! Em novembro do mesmo ano, inaugurei a minha primeira loja, seis meses depois veio a segunda e em 2010, a terceira. Hoje conto com uma equipe de 12 colaboradores.

BIS - A Sra. é médica Pneumologista e foi executiva de uma das maiores empresas de serviços médicos do Brasil, esta experiência está sendo útil para seu trabalho no varejo?

Dra. ES - Sim, com certeza. Assim como seria útil para muitos outros ramos de atividade. Trabalhei 22 anos nessa empresa e lá tive a oportunidade de trabalhar em várias áreas diferentes. Isso porque a empresa incentivava o "Job Rotation", que é o rodízio do funcionário por áreas e até por outras empresas do grupo. Aliado a essa prática, a empresa disponibilizava treinamentos, os mais diversos, o que tornava os colaboradores profissionais mais especializados, com muito mais agilidade na tomada de decisão e adeptos a mudanças.

Isso no varejo faz muita diferença. O mercado muda o tempo todo e nós também.

O cliente está cada vez mais exigente e as novas gerações, plugadas em mundos virtuais, querem produtos e serviços impecáveis e praticamente em tempo real.

Outra tarefa que me proporcionou bastante experiência foi escolher a Pneumologia como especialidade médica. Trabalhava com clientes graves em UTI, em que a agilidade e precisão na escolha da terapia e procedimentos corretos faziam muita diferença para salvar aquela vida ou melhorar a qualidade dela.

BIS - Além de atuar como empresária do varejo óptico, a Sra. também continua investindo em seu conhecimento pessoal fazendo MBA, como consegue conciliar todas estas atividades?

Dra. ES - Que pergunta difícil, Luis. Na teoria administrar o tempo é fácil, mas, na prática a verdade é outra.

Hoje temos tantas atividades que alguma tarefa ficará para ser feita depois. Infelizmente, eu não tenho uma resposta do tipo "Como administrar o seu tempo em duas aulas".

A verdade é que não dá para conciliar tudo. Mas é possível conciliar as prioridades. Se pensarmos assim, poderemos priorizar o nosso tempo com atividades que vão melhorar a nossa vida pessoal e profissional.

Aí cabe uma reflexão sobre o que queremos e como será a preparação para a conquista. Devemos pensar o que é mais importante neste momento, o que pode ser resolvido mais tarde e o que não precisa da nossa atenção ou pode ser delegado.

Penso que família, trabalho, educação e lazer precisam caminhar juntos. E essas são as minhas prioridades.

Acredito que quem conseguir administrar seu tempo prevendo um pouco de cada coisa terá uma qualidade de vida muito melhor

BIS - Como a Sra. enxerga o futuro próximo do varejo óptico brasileiro com a chegada de grandes grupos estrangeiros aportando em nosso solo?

Dra. ES - A globalização veio para ficar. Não vejo nenhuma possibilidade de retroagir e o mercado brasileiro é livre para todos os players. As óticas familiares vão continuar existindo e o mercado precisa delas.

O ideal é que exista uma competitividade saudável e não uma guerra de preços que faz com que todos derrubem suas margens e comprometam a saúde financeira das suas empresas.

BIS - Quais conselhos a Sra. pode dar ao empresário, principalmente aos micros e pequenos empresários ópticos, que são a grande maioria, para se fortalecerem e atravessarem este período de transição pelo qual passa o varejo óptico no Brasil.

Dra. ES - Fazer bem feito o que se propuseram a fazer e conhecer muito bem o seu mercado. Ser incansável na busca pela excelência técnica e por diferenciais que encantem o cliente.

Não basta ter apenas bons produtos. O cliente quer mais. Ele quer técnica e estética, ele quer qualidade e velocidade. Isso muitos podem fazer, mas proporcionar ao cliente uma experiência única no ponto de venda só poucos conseguem.

As micros e pequenas empresas tem um trunfo a seu favor que é a agilidade na tomada de decisão e na implantação de processos acompanhando as tendências do mercado e a fidelização do cliente.

BIS - Suas considerações finais.

Dra. ES - Acredito que educação e cultura nunca são demais. Estudar e trocar experiências nos transformam e nos mantém vivos e a nossa mente se abre a novas possibilidades.

Ficamos mais criativos e capazes de transformar a rotina desgastante em tarefas agradáveis e, lógico, lucrativas.

