



**Rui Guedes**  
Diretor de Vendas das Páginas Amarelas  
Fotografias D.R.

## 6 de Setembro de 2020



Tenho ideia de que só por uma vez terei escrito um artigo no qual jogava com a questão das datas. Como queria concluir um objetivo que se afigurava longínquo, decidi escrever em Setembro algo que viria a ser publicado apenas em Novembro e isso revelou-se um exercício altamente enriquecedor. Hoje, não só volto à questão das datas, como decidi quebrar o ritmo de publicação mensal que me tinha imposto, pois vivemos tempos fora do comum.

**6** de Setembro de 2020 é um domingo e está um dia espetacular! Enquanto estou aqui sentado no restaurante à beira-mar a petiscar umas entradas e a beber um copo de vinho branco gelado, lembro-me que nessa manhã passei mesmo ali em frente na minha habitual corrida e sinto que foram 21 km bem corridos. Calor, uma brisa muito leve, o iPod a debitar grande

música, muita gente conhecida dos domingos de manhã e aquela sensação final de cumprir mais um bom desafio. Nesta distração momentânea que durou alguns segundos, vejo que o rodvalho grelhado começou entretanto a ser servido e olho com satisfação para a família e os amigos ali reunidos à volta da mesa em conversas cruzadas e variadas. O restaurante está cheio, só conseguimos estar ali com reserva e mesmo na nossa mesa, com um nú-

mero considerável de jovens, há algum volume para tentar controlar com muita história para contar, muita gargalhada e momentos que sabemos bons, mas não conseguimos descrever. Durante o café, reparamos que eram já 15:30 mas o clima de animação não abrandava e havia sempre mais para contar. O ano escolar correu bem, no trabalho estamos a viver bons momentos com novos projetos em curso, temos algu-

mas boas ideias que verão a luz do dia brevemente, a economia continua a dar bons sinais, a música é sempre tema, até que repentinamente alguém disse:

- Lembram-se do que tivemos que passar por causa daquele coronavírus?

Partilhei que nunca tinha estado em regime de teletrabalho e que foi uma grande experiência para mim. Levantou-me enormes desafios na forma de comunicar com as pessoas, pois sempre fui talhado para o estar face a face e tive que me reinventar, tive que encontrar formas de perceber o clima organizacional não estando fisicamente com as Equipas e recorro a muitos episódios vividos. Por uma questão de disciplina individual, lembro-me que decidi que me iria levantar sempre à hora do costume, me iria vestir como se fosse sair e isso incluiria fazer a barba diariamente, que começaria o dia de trabalho à hora habitual e que pedi às pessoas com quem trabalho mais diretamente que, sem prejuízo de falarmos durante o dia, por volta das 9h me enviassem uma mensagem a dizer se estava tudo bem com cada um e com as suas Equipas. Tivemos muitas dificuldades iniciais, a adaptação das pessoas, nomeadamente dos Consultores Comerciais, não foi obviamente fácil e não adianta esconder que vivemos momentos complicados. Reinventamo-nos, fizemos coisas que algum tempo antes nos pareceriam absurdas, alteramos hábitos e ... estamos cá!

Setembro de 2020 está a ser um mês excelente, esses tempos da Covid-19 já nos são longínquos, só que convém ser muito claro relativamente a um ponto:

O Desafio que temos pela frente consiste em conciliar a proteção individual com uma atividade que não pode parar, sob pena disto levar ao colapso de muitas empresas.

- Esse idílico mês de setembro, no qual estamos de pele morena com os amigos à beira mar, está a ser construído agora!

Regressemos então a março de 2020 e com os pés bem assentes no chão, vejamos o que está nas nossas mãos.

É necessário começar por assumir a humildade de estar perante um cenário de guerra diante de um inimigo que conhecemos mal, que sabemos que é demolidor, que se agiganta de forma exponencial e que não parece dar tréguas.

Num cenário destes é natural que exista alguma ansiedade, que as pessoas sintam que não há um rumo definido e que as notícias que se sucedem a um ritmo avassalador nem sempre ajudem a estabilizar os ânimos. Contudo, com os dados existentes, com a experiência vivida por outros países que estiveram perante esta realidade antes de nós, com as recomendações das autoridades tecnicamente competentes, é possível tirar algumas conclusões e a partir daí, elencar um conjunto de iniciativas. As previsões, os algoritmos, os diferentes estudos, as réplicas que se tentam fazer para Portugal, não são pro-

priamente consensuais quanto a uma data de normalização da atividade. Uns falam de maio depois de termos atingido o pico em meados de abril, mas este é apenas um dos cenários que vão aparecendo.

Isso exige que as empresas trabalhem com várias hipóteses, mas que sobretudo, consigam com a rapidez necessária, adaptarem-se ao momento em curso com medidas assertivas de rápida execução.

### 1. Temos que colocar as Pessoas em 1º lugar e defender a sua saúde.

Há dias, dizia a vários colegas que estranhos eram estes tempos que vivíamos, nos quais para mostrarmos que estamos JUNTOS tínhamos que nos manter SEPARADOS.

O trabalhar a partir de casa nos casos em que isso é possível, o cumprir de todas as normas e recomendações de segurança, o olharmos com especial cuidado para nossa população mais vulnerável onde se incluem os idosos é algo que deve estar sempre presente. Cabe em grande parte às empresas definir normas que protejam os seus colaboradores e cabe por sua vez a estes, perceber que estão em causa valores maiores e adaptar-se a uma nova realidade que lhes caiu aos pés com algum estrondo.

### 2. Mesmo num ambiente de guerra temos que manter a Economia a funcionar.

Este ponto é crítico e nas conversas que tenho mantido com as diferentes Equipas não me canso de dizer que temos que manter as empresas em jogo.

Esta não é uma guerra nuclear, daquelas que algum cinema de ficção científica anunciava há alguns anos. As pessoas que ainda iam a tempo, corriam para os bunkers, mantinham-se lá por tempo indeterminado e um dia, quando decidiam sair, encontravam um cenário de caos e desolação. Hoje, não é disso que se trata e é isso que temos que combater.

O Desafio que temos pela frente consiste em conciliar a proteção individual com uma atividade que não pode parar, sob pena disto levar ao colapso de muitas empresas.





### 3. Temos que continuar a Comunicar.

Quer internamente quer para o mercado, é importante que as empresas se adaptem mas não deixem de comunicar. Claro que porventura terão que abandonar algumas estratégias já definidas, claro que em muitos casos terão que rever ações que tinham subjacente a presença de muitas pessoas para produzir o desejado impacto, claro que o tom da comunicação vai ter em alguns casos que mudar, já que um otimismo descontextualizado de uma marca, pode produzir no Cliente uma dissonância com aquilo que ele está a viver. Não obstante isto, é necessário continuar a comunicar!

Nesta última semana em que estive permanentemente em casa, além de ter falado diariamente com meus reportes diretos e com muitos dos colegas da empresa, falei com muito mais pessoas. Falei com Clientes, com amigos a trabalhar nas mais variadas áreas e locais desde Londres a São Paulo, falei com médicos, falei com familiares que estão espalhados por aí, incluindo Itália, tentei ler informação de fontes diferentes e credíveis e reunindo tudo isto, concluí que os 3 pontos acima enunciados continuavam a fazer todo o sentido.

Para muitos Consultores Comerciais que estão agora a trabalhar em regime de teletrabalho, as palavras são, adaptação, persistência, perspicácia, disciplina individual, assertividade, foco no Cliente e acreditar que os balões de ensaio que estão a lançar vão produzir resultados. É ainda crítica a questão da partilha, porque por um lado, as boas práticas podem e devem ser replicadas, mas também porque essa partilha nos ajuda a manter uma coesão que o isolamento físico a que estamos confinados nos parece tentar tirar. É importante falar, dizer o que se sente, dar sugestões e olhar para o início de cada dia como aquele em que coisas boas vão acontecer. Estes profissionais são pessoas de fibra habituados a lidar com a adversidade e portanto vão resistir.

Muitas empresas estão num impasse. Algumas fecharam temporariamente porque sentem uma quebra na sua atividade, outras decidiram esperar para ver o que aí vem, mas parece relativamente óbvio que a atitude de meter a cabeça na areia perante uma situação de perigo não é, nestes tempos turbulentos, a mais prudente.

Há por isso já muitas empresas que começaram a corrigir a trajetória para



se adaptarem a estes novos ventos que sopram forte.

Perceberam talvez antes das outras uma coisa simples:

- Apesar de ser difícil de imaginar nos dias de hoje, vai haver um dia pós coronavírus e essas empresas querem lá estar! Apesar de não caber numa reflexão como esta dizer especificamente o que pode ser feito, pois cada empresa opera numa área de atividade, numa determinada geografia, com um conjunto de especificidades que só a ela dizem respeito, eu arriscaria dizer que há alguns factos a que deveríamos dar a devida importância, pois podem ser pistas preciosas acerca das primeiras coisas que temos que fazer já amanhã.

- Há lojas físicas que foram obrigadas a fechar, mas que rapidamente se ajustaram e estão a construir uma consistente comunicação online.

- Há empresas, que mesmo não tendo sido obrigadas a fechar, viram que era o momento de dar o salto e decidiram começar a vender online.

- Há empresas, aparentemente fechadas, que estão a divulgar um conjunto de serviços (de entregas em casa por exemplo) que há uma semana nem sequer estavam no seu radar.

- Há empresas que assumem haver uma quebra de faturação na área em que atuam, mas acreditam que vão buscar mercado às empresas que fecharem mesmo.

- Há empresas com um conjunto de eventos programados que envolviam a presença física de muita gente, que estão habilmente a recorrer ao Live Streaming.

- Há empresas que tinham planeado um conjunto de atividades destinadas a demonstrar produtos, que estão a recorrer aos vídeos.

- Há empresas que olharam agora com

mais acuidade para a gestão profissional de Redes Sociais.

- Há empresas a quem bastou recordar Darwin para saber que somente o mais apto conseguirá sobreviver.

Seria fastidioso continuar e enunciar áreas de atividade que têm neste momento oportunidades de se reinventarem, ou de simplesmente poderem fazer alguns ajustes, até porque a visão que se tem dessa reinvenção vai depender muito de quem estiver ao leme. Contudo as oportunidades estão aí e numa fase como esta é fundamental que quem procura, encontre o que necessita e que as empresas tenham a possibilidade de se manter contactáveis, com visibilidade, com uma comunicação ajustada aos dias que vamos vivendo e com a flexibilidade que o digital permite, pois a realidade de hoje pode não ser a realidade de amanhã.

Com a consciência plena de que os dias pós-Covid encerrarão um conjunto de alterações paradigmáticas, que começarão na visão do teletrabalho e terminarão naquilo que é o real poder das redes sociais, termino com um dado retirado da Marketeer que não precisa de qualquer observação adicional:

- Entre o último trimestre do ano passado e o primeiro de 2020, houve um crescimento de 22% em impressões referentes a campanhas no Instagram.

Nenhum de nós sabe com exatidão o que o futuro nos trará.

Nenhum de nós, mesmo com informação privilegiada, pode determinar um rumo isento de incerteza.

Mas cabe a cada um de nós fazer em cada dia a sua parte, para podermos viver esse idílico mês de setembro.

**“Vamos todos ficar bem”**