

APTIDÕES PARA SER GERENTE DE LOJA

Bem, como se viu no material sobre as áreas de resultados em que o Gerente de Loja deverá operar, não será qualquer um que poderá ocupar esta função. Evidentemente que não será preciso o Super Homem para preencher a vaga, mas deverá chegar perto...

Claro que a aptidão mais básica é a HONESTIDADE, inclusive intelectual, aquela que nos faz reconhecer um erro, quando o fizemos! Há quem diga que esta é uma premissa básica para qualquer função e isto é verdade. Mas, no caso do Gerente de Loja tal aptidão deve ser altamente valorizada: pode-se ter uma “maçã podre” na base da pirâmide, mas jamais em seu topo pois esta irá contaminar TODOS!

SENSO COMERCIAL é absolutamente imprescindível a um Gerente: ações para aumentar vendas, melhorar o lucro bruto e racionalizar despesas, tripé básico para obter melhores resultados na loja, só poderão ser factíveis e bem sucedidas quando comandadas por alguém que tenha uma visão comercial acurada! Um “burocrata” terá imensa dificuldade para mudar as rotinas de forma adequada. E, quando nada se muda, os resultados tampouco mudarão... Mudanças na loja requerem critérios: visão estratégica, conhecimento de mercado e da concorrência. Em outras palavras, o chamado “TINO COMERCIAL”.

Costumo brincar que, no nosso negócio, existem dois tipos de pessoas: os que SÃO supermercadistas e aqueles que ESTÃO supermercadistas. O gerente precisará SER!

LIDERANÇA será outra aptidão fundamental: comandar um grupo de colaboradores no sentido de garantir qualidade à operação da loja e obter os melhores resultados, requer capacidade de mobilizar toda a energia de sua equipe na mesma direção, motivando-a permanentemente.

COMUNICAÇÃO será imprescindível para transmitir conhecimento, desafios e eventuais alterações de rumos no planejamento. Uma pessoa com deficiência verbal ou auditiva, por exemplo, teria imensa dificuldade em comandar uma equipe. Da mesma forma, comunicar-se adequadamente será vital no relacionamento com clientes, parceiros, agentes de governos e com a comunidade, além dos controladores da loja. Desejável, neste quesito, conhecimento básico em tecnologia, particularmente nas ferramentas de Redes Sociais.

Capacidade de PLANEJAR, antecipando cenários futuros e elaborando planos realistas para atingir objetivos claramente estabelecidos. Também fixando metas intermediárias, definidas na linha do tempo. Ou seja, olhar para a frente, detectando dificuldades e oportunidades, será imprescindível para a obtenção de resultados desafiadores na loja.

PERSEVERANÇA e DISCIPLINA na execução dos planos estabelecidos, corrigindo eventuais desvios e superando os problemas surgidos na execução deles, será outra aptidão fundamental. Pessoas que se fragilizam nas primeiras dificuldades não transmitem firmeza à equipe e debilitam a motivação desta.

SENSO DE JUSTIÇA para equacionar eventuais conflitos na equipe e para aplicar reprimendas ou advertências a quem “sair dos trilhos” também é pré-requisito. Mas um Líder deve usar as duas mãos: uma para “bater” e outra para “acariciar”: nunca se deve usar apenas uma delas nem passar dos limites no uso de ambas... Neste sentido, será necessário valorizar as pessoas, reconhecendo seus méritos e acertos, na medida certa, para a motivação contínua da equipe.

RESPONSABILIDADE naquilo que diz e faz, especialmente quando se delega a outros o exercício da autoridade. Mas é preciso entender que a responsabilidade continua sendo, em última análise, do Gerente de Loja. Ao delegar autoridade não nos eximimos da responsabilidade final.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL e EQUILÍBRIO, certamente, são virtudes necessárias ao Gerente de Loja, pois a operação desta é uma fonte permanente de estresse. Com funcionários, com clientes, com parceiros, etc. Pessoas com pavio curto, por exemplo, tenderão a amplificar conflitos desnecessários e que poderiam ter sido contornados com mais tranquilidade e mais diálogo. Por outro lado, pessoas “moles” demais, sempre oscilando de acordo com o vento, também rapidamente perdem o respeito da equipe e dos controladores da loja.

SAÚDE e RESISTÊNCIA FÍSICA também são atributos essenciais para uma função na qual se exige jornadas longas, momentos muito estressantes e cobranças permanentes por resultados desafiadores. Ao lado do EQUILÍBRIO, a SAÚDE garantirá energia suficiente para o exercício diário das diversas atribuições de um bom Gerente de Loja.

EXPERIÊNCIA no nosso negócio, sem dúvida, ajudará muito o Gerente de Loja a comandar a equipe e manter um relacionamento equilibrado com os parceiros da loja. Como se sabe, esta tem uma operação onde centenas de atividades precisam ser bem feitas, diariamente, para garantir uma boa qualidade e manter os clientes satisfeitos. Claro que, se o Gerente conhecer bem estas atividades, o treinamento, o acompanhamento e a melhoria contínua da execução delas estará melhor assegurada. Caso não as conheça, ou apenas as conheça superficialmente, o Gerente terá maior dificuldade na sua supervisão e monitoramento.

Então será imprescindível a EXPERIÊNCIA em supermercados? Particularmente, considero, no mínimo, muito desejável! Claro que um bom gestor, ainda que experiente apenas em outra atividade, poderá entender do nosso negócio em um prazo razoável e, por conseguinte, habilitar-se a exercer a função de Gerente de Loja. Neste caso, recomendo um estágio prévio, em todos os setores, por um tempo adequado, antes de sua efetivação como Gerente. Isto minimiza os riscos e garante ao candidato um conhecimento mínimo de nossa operação, o que lhe facilitará a adaptação.

Finalmente, saber conjugar FAMÍLIA e TRABALHO. Se, por um lado, a função exige jornadas longas e estressantes, por outro a família deverá ter seu espaço respeitado e valorizado. Será preciso ter uma jornada que mantenha o equilíbrio entre ambos e empresa e Gerente devem negociar isto de forma responsável.

Difícilmente se encontrará um candidato que preencha, com nota DEZ, todas estas aptidões. Mas, pelo menos, ele deverá estar acima da média em todas, especialmente na primeira delas. E, claro, a empresa deverá ajudá-lo, com o tempo, a reforçar aquelas áreas onde esteja mais fraco.

Lembrando que competências podem ser alteradas e melhoradas, mas caráter não...