

# dicas e procedimentos para uma APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA bem sucedida

por Iberê M. Campos



O momento de apresentar uma proposta de trabalho para um possível cliente é muito especial. É um ponto de inflexão, fruto de meses ou anos de investimentos e que pode determinar ou não o início de uma nova etapa profissional. Para que este momento seja bem sucedido é interessante conhecer alguns procedimentos e dicas que podem aumentar as chances de termos sucesso nesta ocasião.

Arquitetos, engenheiros e outros colegas do ramo da construção vivem de prestar serviços. Trabalham sob encomenda. Quando alguém precisa construir, reformar ou decorar uma edificação procura alguns destes profissionais, explica o que deseja, e solicita um orçamento. Se este for aprovado, o profissional será contratado, fará o que foi combinado e vai ser remunerado por isto. Terminada essa empreitada precisa sair em busca de outro cliente, outro contrato, e assim por diante. É isto o que caracteriza o trabalho do arquiteto e engenheiro que trabalha por conta, ou seja, ele vive de contratos. Para que consiga sobreviver ao longo do tempo e formar uma renda média precisa ter um fluxo constante de contratos entrando e sendo terminados, uma vez que trabalha sob demanda. É diferente de uma indústria, que tem um fluxo constante de produção e vendas, ou de um comércio, que deixa os produtos na prateleira, disponíveis para quem quiser comprar, e também de quem trabalha como empregado, cujo fluxo de renda é garantido por seu empregado. Pelo menos, até o dia em que for dispensado.

Para garantir este fluxo constante de contratos o profissional autônomo precisa manter um serviço de divulgação do seu trabalho e de busca permanente por novos possíveis clientes, além de procurar man-

ter um bom relacionamento com aqueles que já são seus clientes. Em outras palavras, precisa manter ativo um sistema de divulgação e vendas. O resultado deste trabalho será o aparecimento de novos possíveis clientes ou o reaparecimento de alguém que já fez algum trabalho com ele e que tem um novo serviço ou, ainda, pode ser que apareça algum possível novo cliente que foi indicado por alguém que já fez trabalhos com ele. Seja lá como for, para cada possível cliente que apareça será iniciado um novo ciclo de atendimento.

## Entendendo o ciclo de atendimento a cliente

O propósito do trabalho de marketing e vendas feito para um engenheiro ou arquiteto é divulgar o nome do profissional, suas qualidades e especializações. Isto é feito para que, quando alguém precisar daquele tipo de serviço, se interesse em procurar aquele profissional. Se analisarmos a população, sempre existe alguém querendo serviços ligados à construção e sempre haverá milhares de profissionais que poderão executar aqueles serviços, vem daí a importância deste trabalho de divulgação. Essas pessoas que saem em busca dos prestadores de serviço precisam saber que determinado profissional existe, quais são suas especializações e como entrar em contato com ele.

Uma vez feito o contato entre o profissional e a pessoa que está em busca dos serviços que ele possivelmente pode oferecer inicia-se o roteiro que estamos estudando no presente artigo, resumido pela **figura 1** (próxima página). Funciona assim: uma vez que o cliente entra em contato com o profissional vai explicar o que está procurando e solicitar uma proposta de trabalho e de honorários (1).

A partir deste contato inicial, o profissional vai elaborar a proposta (2), que sempre terá uma parte técnica e outra comercial. Na parte técnica vai explicar o que pretende fazer para atender às necessidades do possível cliente e na parte comercial vai apresentar o