

## SUZY FLEURY

# CONSTRUINDO CAMPEÕES



A psicóloga **Suzy Fleury**, que já assessorou a seleção brasileira de futebol e times grandes como São Paulo, Corinthians, Palmeiras e Santos, é hoje uma das mais requisitadas consultoras empresariais do País. Em sua palestra na CONVENFARMA 2006, ela deu a receita para líderes e empresários campeões em suas atividades. E contagiou toda a platéia do Auditório Elis Regina.

Para iniciar sua palestra, a dra. Suzy apresentou uma fórmula extraída de seu trabalho junto a atletas de alto nível: desempenho = talento + competência. Mas os dois ingredientes principais dessa receita só podem ser obtidos com um plano estratégico que siga uma seqüência lógica de etapas. Ela citou o Projeto Evergreen, da Harvard Business School, que identifica oito práticas de gestão que realmente funcionam para as empresas que almejam o sucesso.

*Quatro delas são primárias, ou seja, essenciais. Formam a base do sucesso.*

- 1) Desempenho**  
Execução impecável
- 2) Estratégia**  
Clara e objetiva
- 3) Cultura**  
Do desempenho
- 4) Organização**  
Flexível e simples

*As outras quatro são secundárias, isto é, são conseqüências ou coadjuvantes das quatro primeiras:*

- 5) Talento**  
Desenvolvimento
- 6) Liderança**  
Comprometida
- 7) Inovação**  
Implemento
- 8) Parcerias**  
Para crescer.



## Suzy

### Com exercícios motivacionais, a dra. Suzy Fleury contagiou os convencionais no auditório Elis Regina no final de sua palestra

Segundo a dra. Suzy, as empresas que, no estudo da Harvard, mostraram alta pontuação em todas as quatro áreas primárias e em pelo menos duas das quatro áreas secundárias superavam solidamente suas concorrentes e ofereciam mais valor para os acionistas.

#### COMPETÊNCIA EMOCIONAL

Uma empresa não é feita apenas de um organograma de metas – mas de um corpo de funcionários bem afinados. Nesse sentido, uma outra forma de competência é exigida dos colaboradores de uma empresa de sucesso: a competência emocional – ou o conjunto de habilidades pessoais e sociais ou um conjunto de características que leva ao desempenho mais eficiente. Existem muitas competências emocionais básicas, mas a dra. Suzy citou cinco:

**1) Autoconsciência** – Capacidade de percepção emocional, auto-avaliação e autoconfiança

**2) Autocontrole** – Auto-regulação, merecer confiança, ser consciencioso, apresentar adaptabilidade e inovação

**3) Motivação** – Vontade de realização, dedicação, iniciativa e otimismo

**4) Empatia** – Compreender os outros, demonstrar colaboração, cooperação, desenvolver o outro, cultivar oportunidades.

**5) Relacionamento** – Aptidões sociais, capacidade de influenciar pessoas, comunicação, liderança, catalisador de mudanças, gerenciador de conflitos, demonstrar capacidade de trabalho e de formar times

#### AS REGRAS DE OURO DA CONQUISTA DO CLIENTE – E DA FIDELIZAÇÃO

Para a dra. Suzy Fleury, os clientes de qualquer negócio gostam de ser tratados da seguinte maneira:

**1) Rapidez** – pronto atendimento

**2) Cortesia** – com respeito e educação

**3) Honestidade** – cumprimento de promessas

**4) Profissionalismo** – demonstrar competência no que faz

**5) Interesse** – demonstrar que quer ajudar

Para estimular a competência emocional dos colaboradores, a dra. Suzy sugere aos líderes e empreendedores os seguintes antídotos:

**Ansiedade** – Incerteza de resultados provocada por pensamentos temporários.

**Antídoto** – pensamentos de otimismo e autoconfiança

**Frustração** – Grau de expectativa versus resultados obtidos = decepção

**Antídoto** – Estabelecer objetivos desafiadores, possíveis de execução, e trabalhar para que se tornem realidade.

**Estresse** – Esforço de adaptação com respostas positivas (vitalidade, entusiasmo) e negativas (fadiga, irritabilidade).

**Antídoto** para o estresse negativo – Bom humor e descanso

#### Enfim, uma definição de liderança, segundo a dra. Suzy:

LIDERAR É OLHAR O FUTURO, ENXERGAR POSSIBILIDADES, INSPIRAR PESSOAS E CONSTRUIR UMA NOVA REALIDADE, A PARTIR DO MELHOR DE CADA UM.

