AUGUSTO CÉSAR
ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS
augusto@augustolima.com.br (91)9982-8013
www.augustolima.com.br

Participando de grupos e em conversas com empreendedores, cerimonialistas, assessores e fornecedores de eventos, ouvi muitas vezes que precisava-se ter um PREÇO MÍNIMO nos preços dos serviços e produtos que prestavam. Que o mercado estava praticando preços predatórios por pessoas não habilitadas, que estavam "DESVALORIZANDO A PROFISSÃO", que tinha um cerimonialista em cada esquina e por ai vai.

Vamos lá. Como trabalhar com eventos é uma ATIVIDADE e não uma PROFISSÃO (embora existam cursos de nível superior "Lato" e "Strictu Sensu" – MBA, Mestrado e Doutorado), QUALQUER PESSOA pode "MONTAR" uma empresa de eventos, mas a sobrevivência desta vai depender primeiro dos produtos e serviços prestados; depois das HABILIDADES e COMPETÊNCIAS do empreendedor e finalmente do CLIENTE, este sim, o verdadeiro responsável pelo CRESCIMENTO ou FALÊNCIA do negócio.

Tudo isso demanda MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA e COMPROMETIDA. E aqui tenho observado alguns questionamentos por parte daqueles que estão no mercado:

- Quanto cobro por meu serviço? ?

- Quanto vale a emoção que meu trabalho proporciona ao meu cliente??

- Por que alguns promotores de eventos cobram mais por um determinado serviço e eu não posso cobrar a mesma coisa pelo mesmo serviço??

- O que faz um cliente pagar "X" para um prestador de serviço e não pagar a mesma coisa para outro?

- Por que um cliente acha caro o que cobro??

- Como convencer meu cliente que o que cobro é justo??

- Posso estabelecer um VALOR MÍNIMO para tudo o que faço?

- Quem dá o VALOR ao meu trabalho: EU ou o CLIENTE?

Vou iniciar meus argumentos afirmando: VOCÊ DÁ SEU PREÇO, mas é o CLIENTE quem dá o VALOR aos produtos e serviços. Um nunca será igual ao outro. VALOR é o que se leva, PREÇO é o que se paga – o que o cliente pretende é que o PREÇO que paga seja justificado pelo VALOR que leva a um preço justo.

Bem, para melhor entendimento de como funciona a questão de PREÇO e VALOR em eventos, vou fazer um paralelo com a construção civil, mais precisamente com os ENGENHEIROS, ARQUITETOS, MESTRES-DE-OBRAS e PEDREIROS.

Na construção de um edifício, o pedreiro coloca um tijolo sobre o outro sob a orientação do mestre-de-obra. Ele (o pedreiro) faz isso de forma automática e não sabe o por que de se colocar um tijolo em pé e outro deitado. É óbvio que este (o mestre-de-obras) ganha mais do que o segundo, pois dele se exige mais CONHECIMENTO sobre a atividade. Já o ENGENHEIRO e o ARQUITETO ganham mais que os dois acima, por que é sua responsabilidade toda a construção. Eles têm sob sua guarda a segurança, a beleza e a funcionalidade da obra. Reparem que todos trabalham no mesmo local, no mesmo empreendimento mas ganham valores diferenciados devido aquilo que dos mesmos se exige e que entregam para o cliente.

A diferença entre os valores pagos a esses trabalhadores está em duas coisas: CONHECIMENTO (habilidade e competência) e EXPERIÊNCIA (conhecimento colocado em prática para resolver problemas). Você ganha por aquilo que oferece a seu cliente e mais importante, por aquilo que ele PERCEBE no que poderá entregar para si. É o cliente que AGREGA e vê VALOR no seu trabalho.

Você só pode COBRAR se souber realmente QUANTO VALE aquilo que está entregando ao seu cliente, mas para isso, primeiramente ele terá que perceber que você está entregando um produto com QUALIDADE, SURPREENDENTE, ENCANTADOR e principalmente SEGURO. E para entregar tudo isso, tem que haver MUITO CONHECIMENTO, ESTUDO, PESQUISA, EMBASAMENTO e EXPERIÊNCIA (conhecimento + prática somados para resolver problemas).

Você não pode cobrar por um produto de engenheiro e arquiteto, entregando um produto de pedreiro, com todo respeito a esta profissão, e VICE-VERSA. Se o cliente perceber que você tem conhecimento e embasamento, ele PAGA aquilo que você achar justo. Então, vejam que o FOCO ESTÁ NO CLIENTE. É ele, no final, que DETERMINA O VALOR daquilo que você está entregando e ele se baseia no seu CONHECIMENTO e AGREGAÇÃO DE VALOR. A QUALIDADE em serviços ou produtos não é o que você COLOCA neles. É o que os clientes EXTRAEM deles. E o que é VALOR para o cliente? Como faço para ele perceber isso e me pagar o preço justo?

Como disse anteriormente, o VALOR É SEMPRE DEFINIDO PELO CLIENTE e refere-se às características dos produtos ou serviços que satisfazem as suas NECESSIDADES e EXPECTATIVAS. Apenas o valor justifica o tempo, o esforço/atenção e o dinheiro do nosso cliente.?É o VALOR que mantém os clientes INTERESSADOS NO NOSSO NEGÓCIO.?

Agora REFLITA e RESPONDA: como cobrar um PREÇO MÍNIMO para prestar um determinado serviço se cada um tem um NÍVEL DIFERENTE de CONHECIMENTOS, HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS?

Como cobrar um mesmo preço se cada um investiu de forma diferenciada para AGREGAR CONHECIMENTO a sua atividade? Como cobrar o mesmo preço se um tem uma empresa formalizada e paga todos os impostos e o “CURIOSO EM EVENTOS” ou o “FAZEDOR DE EVENTOS” não?

Se você não se ATUALIZA, se não investe em CONHECIMENTO, você fica fora do mercado de eventos, porque cada evento é um ser único, mesmo sendo da mesma tipologia. Se você não está devidamente preparado, o EVENTO TE ENGOLE e o resultado é uma CATÁSTROFE.

Aprendam que teoria sem prática é ESPECULAÇÃO; Prática sem teoria é ADIVINHAÇÃO. O profissional ideal une a TEORIA com a PRÁTICA e isso só acontece com muito CONHECIMENTO. O mercado de eventos é um mercado técnico, profissional para profissionais: NÃO É PARA AMADORES.

Entendam que as empresas que venceram no mercado não foram aquelas que perguntaram o que seus clientes queriam. Foram aquelas que SURPREENDERAM seus clientes com produtos e serviços fundamentalmente novos, criativos e diferentes.?E como definir a SATISFAÇÃO do cliente? E o que é QUALIDADE para ele? A SATISFAÇÃO é a relação entre o que o cliente VÊ (PERCEBE)?e o que ELE ESPERAVA VER (EXPECTATIVA). São os clientes que definem o padrão de QUALIDADE. Nossa função é cumprir as especificações.?

PELO QUE VOCÊ ENTREGA AO CLIENTE, SEU PREÇO É JUSTO? VOCÊ SERIA SEU PRÓPRIO CLIENTE?

Augusto Cesar é Especialista em Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos Institucionais (www.augustolima.com.br), professor da UEPA para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue e Mestre de Cerimônias. CV: http://lattes.cnpq.br/4932785716921679.