

LÊ-SE NOS SEUS OLHOS

Por Alfred E. Lyon

O CAIXEIRO de uma loja de Montreal, homenzinho de ar modesto que conheci durante muito tempo somente como o sr. Mathew, exerceu profunda influência na minha vida. Tinha eu apenas 19 anos e acabara de chegar de Londres com ideias fantásticas para enriquecer depressa. Tudo quanto possuía eram um elegante sobretudo e cinco dólares. Estava contente com o emprego de caixeiro de uma loja, a seis dólares por semana e comissão sobre as minhas vendas. Chita era fazenda que eu não distinguia de seda; e, nada sabendo da arte de vender, procurava fingir que era um perito.

Para o meu espírito inexperiente, a melhor técnica consistia em usar superlativos; por isso exagerava as qualidades da mercadoria até chegar à deformação da verdade, garantindo a resistência de fazendas sobre as quais não tinha informação alguma; e socorria-me da minha loquacidade para persuadir os fregueses, levando-os a comprar. Tal tática valeu-me excelentes resultados.

Ainda assim, verificava que aquele simplório do Mathew vendia mais do que eu. Interroguei-o a propósito. — É porque os fregueses acreditam em mim, respondeu-me ele.

Surpreendido, objetei:

— E porque é que não hão de acreditar também em mim?

— Não se esqueça, meu caro, de que, seja você o que for, o que você é lê-se nos seus olhos.

Foi um choque para mim. Pela primeira vez me ocorreu que a *honestidade* não era apenas deixar de furtar dinheiro, que não era um vago ideal de que falavam os professores e os pais, e sim, na verdade, uma coisa real na vida cotidiana.

Comecei a imitar Mathew, e fiquei admirado ao verificar o meu êxito. Minhas vendas aumentaram. Certo dia, uma senhora, de aspecto modesto, pôs-se a encomendar artigos de alto preço, um tanto impensadamente, ao que me pareceu. Minha comissão seria enorme, mas, seguindo o preceito de honestidade integral aprendido com Mathew, levei a freguesa a examinar fazendas mais baratas, e pensar sobre a compra, em conjunto, até o dia seguinte. Entretanto, ela comprou mesmo o que havia escolhido e, com surpresa para mim, pagou tudo na mesma hora.

Vinte e quatro horas depois, surgiu na loja o marido da freguesa, e ofereceu-me um lugar de vendedor com um ordenado quatro vezes maior do que o que eu tinha. Era negociante de diamantes, e, quando lhe disse que não entendia patavina do ramo, respondeu-me que isso não tinha importância, porque eu já havia aprendido o princípio fundamental da arte de vender. Compreendi então em sua plenitude o valor da lição que recebera de Mathew. Nunca houve período da minha vida em que eu deixasse de lhe ser grato por ela.

Vendi diamantes durante vários anos. Reinava muita má fé nos negócios de diamante por atacado, naquela época, e o preceito de Mathew serviu para que me colocasse em sólida posição.

Uma vez, estava exibindo amostras a um grande joalheiro de Toronto, que era surdo. Difícil de contentar, ele me havia pedido que lhe trouxesse mais amostras, no mesmo dia e no dia imediato. Receoso de que acabássemos perdendo o negócio, o vendedor que estava comigo me disse, fiado na surdez do joalheiro:

– Mostre a ele de novo uma das primeiras coleções dizendo que é remessa nova.

Tomei de um pacote e expliquei ao freguês ranzinza:

– Eu podia apresentar-lhe isto como um suprimento novo, o que não é exato. O senhor já viu ontem estes diamantes. Mas, como estou certo de que eles têm os quilates e a lapidação que o senhor deseja, peço-lhe que torne examiná-los agora.

Rápido como um relâmpago, o joalheiro fechou o negócio.

– Estão comprados!

E daí por diante foi um ótimo cliente. Vim mais tarde para Nova York, e consegui lugar numa grande companhia, como vendedor. Minha zona era a parte baixa do lado leste, a pior da cidade. As perspectivas de negócios, aí, não eram animadoras. Vendia-se pouco. Os concorrentes estavam firmemente instalados. O produto que eu representava era bom, mas não muito superior aos de outras marcas. Contudo, não me esqueci das palavras de Mathew, e elas me conservaram a coragem. Tive êxito ainda dessa vez.

Tempos depois, fui promovido a chefe de vendas; mais tarde, a gerente da firma. Hoje, tenho sob minhas ordens mais de 650 vendedores. E nas minhas reuniões com eles, frequentemente me vejo a parodiar o preceito de Mathew:

– Se vocês não estão sendo bem-sucedidos, façam um exame de consciência. Nunca serão campeões de vendas enquanto seus olhos não mostrarem que vocês são honestos!

ALFRED E. LYON, nascido em Londres há 50 e poucos anos, há 25 anos é cidadão norte-americano. É hoje vice-presidente executivo da Philip Morris e Company, Inc., e seus métodos nos últimos sete anos elevaram os lucros da companhia de 418 mil a 7 milhões de dólares.