

### **Empreender é como navegar pelo oceano**

Eu sempre trabalhei muito, era considerada uma workaholic, e aprendi isso com o meu pai que é empresário e começou bem cedo e como caminhoneiro. Quando era pequena nas férias, ele me levava com ele para aprender como tocar seu negócio, e aos 12 anos quando pedi minha primeira mesada, ele me ensinou a administrar seus alugueis, tirar extrato do banco e calcular o percentual que seria meu pela administração. Mas voltando ao workaholic, meu pai sempre via tudo que eu entregava nas empresas em que trabalhava e sempre me estimulou a fazer isso pelo meu próprio negócio. Quando eu tinha meus 26 anos e já havia construído uma sólida carreira em multinacionais na área de consultoria - comecei na PriceWaterhouseCoopers, maior empresa da área, e estava naquele momento no Itaú, trabalhando das 07 às 23hs diariamente-, e eu gostava, sempre gostei de trabalhar e entregar meu melhor, mas por influência do meu pai decidi abrir meu próprio negócio e ao analisar o mercado e as opções percebi o quanto o inglês em todas as empresas que passei me abriu portas e me levou além. Fui mais bem colocada, tive melhores clientes e então 11 anos atrás eu abria minha escola de idiomas com intercâmbios.

O início foi muito difícil, eu havia decidido abrir uma franquia, acreditando que assim teria todo o suporte que precisava e know-how do setor de idiomas, que era o que me faltava. Também sempre coloquei padrões de processos muito altos, os padrões de empresas gigantes que eu atendia e falava que elas seguissem, mas eu não tinha os mesmos recursos, assim os padrões eram altos demais para que fosse alcançados, para mim e para minha equipe. Ao mesmo tempo eu havia escolhido a franquia errada, eles não tinham os processos mapeados, não tinham conhecimento sobre o mercado de São Paulo e naquele momento passei dois anos presa a constantes cobranças, de que eles me dessem o que era meu direito. E eu não saía do lugar, mal batia os 70 alunos, e com despesas muito altas. O retorno em 18 meses não veio. E o investimento foi muito maior do que eu havia previsto. Isso mudou, quando eu decidi que a responsabilidade do sucesso, era apenas minha e que eu faria o que sabia, o melhor em processos, em cada setor da minha empresa. Nada me parava, fazia divulgações de madrugada, desenvolvia novos produtos, novas ideias e estudava o que era preciso para que elas funcionassem. E elas funcionaram, assim logo eu cheguei em 600 alunos, em duas unidades. Recebi prêmios 3 anos consecutivos, e finalmente me realizei com o que eu tinha construído do zero. Naquele momento aprendi uma das grandes lições da minha vida, quando decidi empreender toda a responsabilidade era minha (não do governo, da economia, de terceiros, apenas minha), e todo o bônus no sucesso também era meu. Veja, as crises vêm, as tragédias, mas temos hoje tanto conhecimento, tanta fonte de aprendizado para saber como lidar e sair de cada situação.

Deu para perceber que nem todos os dias são ou foram flores, certo? Hoje aprendi que não estarei motivada todos os dias, mas sei o tipo de vida que me ajuda a me manter de pé. Uma vida saudável e ativa, minha motivação vem exatamente de tentar manter meu corpo, mente e espírito sãos. Consigo sempre? Não, mas na maioria dos dias.

## 8B- PATRÍCIA MANZATO

E levar essa vida depende do meu negócio, da minha liberdade de ir e vir e dos recursos que meu negócio provêm. Assim que motivo meus funcionários, com esse ambiente em que eles consigam conquistar seus sonhos, e ter uma mente tranquila. Se a gente faz nosso melhor, o resultado vem, eu cobro deles o melhor todos os dias, sou extremamente exigente, porém eles sabem que podem contar comigo nos dias ruins e que trabalhar nesta empresa lhes traz um porto seguro, lhes oferecendo sempre prêmios como viagens e formação superior. Assim minha equipe costuma ser muito fiel, mas quando a vida nos separa, eles saem da escola com muitos degraus avançados, o aprendizado de um novo idioma, aperfeiçoamento de carreira e pessoal e conquistas financeiras, pois a minha motivação e a deles vem de vários pilares. Acho que minha liderança tem demonstrado muito meus valores pessoais, sou extremamente justa e busco sempre dar meu melhor para as pessoas, minha família, amigos, colaboradores e clientes. Acredito que minha empresa tem sido um espelho desses valores. Nossos feedbacks de clientes são excelentes, sempre ouvimos o quanto eles foram surpreendidos e todo o cuidado que eles encontram com cada pessoa que são atendidos, desde o momento que entram na escola até a sala de aula e a conclusão do curso deles.

E por falar em clientes, o que mais me orgulho é que eles sempre se surpreendem com a receptividade que encontram ao entrar em nossa escola e é assim que os conquistamos, mostrando que lá sempre serão bem tratados e cuidados, que para nós eles são únicos. Temos muitos processos e padrões, e é justamente isso que permite que o cliente seja único, sabemos como atendê-lo e quais as necessidades que ele pode eventualmente ter. Assim nos preparamos constantemente para sanar a sua “dor”. Os alunos são acompanhados a cada falta e a cada dificuldade, mesmo aqueles que aparentam não ter nenhuma dificuldade, recebem aulas divertidas, dinâmicas e estão sempre sendo proporcionados a mais. Poderia contar alguns cases de sucesso, três me veem à cabeça. Marina nossa aluna de 9 anos que fala inglês com uma fluência maravilhosa, mudou para uma escola com inglês avançadíssimo e teve a melhor nota no TOEFL. Enzo nosso aluno adolescente que não queria fazer inglês, e hoje é seu lugar preferido de estar (essa aliás é nossa missão), o Enzo já planeja fazer espanhol e francês quando terminar, ele diz que nunca quer sair de lá. Outro caso querido é o da Isadora que teve paralisia cerebral com algumas sequelas, contudo já se formou em espanhol e hoje faz inglês, e porque ela quer, por maior a dificuldade que ela encontra, ela escolhe estar conosco semanalmente, ah e a Isa continua fazendo Vip de espanhol para praticar. Eu falei de 3 alunos, mas escrevendo tenho uma infinidade de nomes que eu gostaria de citar, assim como uma mãe orgulhosa que fala de todo o desenvolvimento de seus filhos.

E se vocês me perguntassem se durante a pandemia o desenvolvimento diminuiu? Nem um pouco, a pandemia veio e nos reinventamos. Transformamos nosso ensino em uma semana, com o suporte do que havia de melhor em tecnologia e cursos diários com uma das maiores universidades do mundo, a Cambridge. E o resultado foram alunos super satisfeitos, e a abertura das nossas fronteiras. Hoje temos dois alunos vivendo nos Estados Unidos, um em Londres e um na Venezuela. As aulas continuam 100% on-line, pois são poucos alunos em sala, e menos horas do que na escola regular.

A decisão de permanecer on-line enquanto a vacina não vem foi feita em conjunto com os alunos, o que demonstra o extremo sucesso de nossas adaptações. E eu atribuiria isso ao cuidado de lembrar o aluno de acessar sua plataforma e de estarmos sempre atentos as necessidades que cada aluno demonstra ter durante as aulas. A nossa responsabilidade começa muito antes da aula e acaba muito depois. Desde o começo da pandemia temos reuniões semanais de equipe, e nunca deixaremos mais de ter. A equipe se aproximou e as ideias são divididas e aplicadas. Temos um ambiente mais acolhedor para nós e para os alunos. Está fácil? Não! Perdemos muito financeiramente, mas ganhamos muito em inovação e união, um momento tão desafiador foi enfrentado com essas duas palavras-chaves: inovação e união.

Hoje posso falar que nosso negócio serve de exemplo de superação. Superamos ao longo destes 11 anos, desvios financeiros, crises, problemas com fornecedores, no entanto cada desafio nos fortaleceu, nos fez melhor, fez nossos processos melhores e mais bem desenhados. Lembra que eu comentei contando que meus padrões eram altos demais para um novo negócio? Pois bem, após 11 anos meu diferencial é que meu padrão é alto demais para nossos concorrentes, pois não parei de trabalhar até alcançar a excelência que sugeria na melhoria de processos das multinacionais que eu atendia.

E se você mulher, pensa em empreender, eu diria converse com outras mulheres, se assegure que você tem esse perfil, o perfil de empreender (tudo bem se não tiver), mas se tiver, vai em frente, vamos ter problemas e desafios? Sim, mas a vida é um oceano, com altos e baixos, a vida não é uma lagoa constante. No seu negócio, você também vai superar os altos e baixos. A gente só precisa persistir.

E para terminar meus sonhos e projetos futuros continuam bem parecidos. Eu sonho em poder dar o melhor para minha família e meus colaboradores e suas famílias. Tenho ainda como projeto a ideia de cada dia profissionalizar mais minha administração, para que a escola seja maior do que eu, e vá além de mim. No meu ponto de vista a empresa é como um filho, que precisamos criar para que ele siga sozinho, mesmo que ele tenha para onde voltar. Eu espero ser esse porto seguro, para direcionar as pessoas que continuarão tocando aquilo que eu comecei.