



recursos humanos



Sónia Sousa

Directora de Treino & Desenvolvimento
Wilson Learning Portugal

Propósito e intenção: o “kit de série” do Delegado

Uma empresa do sector farmacêutico, para além de possuir uma preparada e madura Força de Vendas, necessita igualmente que esta seja disciplinada, metódica, e que, mais do que actuar apenas com a intuição ou com a espontaneidade, seja capaz de operar com sistematização e sob uma abordagem consultiva/comercial, que seja sólida, coerente e consistente.

A competência de um Delegado é “lida” por parte do Médico, através de diversos indicadores, desde a sua forma de abordagem, o seu registo de visita, a forma como demonstra a sua *expertise* e se revela na sua robustez científica e técnica, o modo como tem a capacidade de gerar empatia, mas também de a gerir.

Cada Delegado é único na sua abordagem, no seu Talento e na sua Autenticidade, mas as suas competências de topo deverão ser transversais.

Ninguém gosta de perder tempo, ainda mais quando esse tempo, quase sempre limitado, é dado de bom grado, com uma verdadeira e genuína disponibilidade. Os Médicos não são excepção. O retorno do tempo investido tem que ter tradução no que se obtém e na capacidade de o Delegado Comercial saber (e poder!) trazer valor ou mesmo *construir* esse valor na visita médica.

Se perguntarmos a um Delegado de Informação Médica se todas as suas visitas têm um propósito, acreditamos que quase 100% das respostas serão afirmativas. Muitos, inclusivamente, ficarão surpresos com a pergunta, que pode soar a desvalorização do seu trabalho, desenquadrada ou, no mínimo, reveladora de alguma ignorância da nossa parte pelo que é a actividade de um Delegado.

A verdade é que muitas vezes o nosso propósito nem sempre se traduz numa clara intenção de visita. Ou seja, o Delegado prepara a visita, estuda a comunicação e argumentos de Produto que estrategicamente o Marketing define, constrói um forte protocolo de descoberta sobre as necessidades do Médico, gera forte afinidade com o Médico, mas nem sempre concretiza ou potencia estas dimensões num resultado/output claro da visita e que deve começar, antes de mais, na sua mente e antes da visita.

Difícilmente obtemos a aceitação/concordância do Médico se não tivermos tempo/ oportunidade ou se não criarmos as condições para o fazer ao longo da visita.

As melhores visitas são as que provocam uma desejável reacção por parte do Médico; reacção essa que está directamente ligada ao **Propósito**, o qual o Delegado deve ter bem claro para ele, ou seja, revelar a **Intenção** que pretende com aquela visita, ou pelo menos deixando-a bem explícita junto do Médico, através dos seus comportamentos e perguntas estruturadas. E não é relevante para o nosso argumento agora que o Médico em questão demonstre ou não disponibilidade ou, na pior das hipóteses, que “goste” ou não daquele Delegado.



Um claro Propósito e Intenção de visita devem assim fazer parte do “kit de série” de um Delegado, independentemente das circunstâncias. Ou seja, quer esteja perante a visita marcada, ou visita de corredor, ou ainda aquela que é realizada à porta do Centro de Saúde ou no parque de estacionamento. Em todas elas, um Delegado com uma abordagem desta natureza, que sobretudo começa dentro dele, no âmbito do seu planeamento, estará sempre apto a dar resposta nas diversas circunstâncias com que se defrontar.

Uma clara intenção deve ter subjacente objectivos definidos em torno de resultados e não em torno de processos. Quando mudo o meu *mindset* para este pressuposto, torno-me ainda mais determinado e assertivo na abordagem ao Médico. Mantenho a cortesia, a relação com ele, mas consigo ser ainda mais focado naquilo que me traz aquela visita.

Nós defendemos que “numa negociação orientada por princípios, devemos ser duros com o problema e suaves com as pessoas”. E podemos respeitar este princípio, concretizando a prescrição e preservando, (inclusivamente reforçando), a relação.

Um Profissional preparado, ao mesmo tempo que demonstra foco, organização, método, com uma capacidade admirável de se manter determinado, e ao mesmo tempo acessível e flexível aos inputs que o Médico lhe transmite, marcará, sem dúvida, um posicionamento poderoso nas suas interacções com o seu painel de Médicos.