



Luiz Paulo Orelli Bernardi aceitou o convite do Portal ASPEAGO para uma nova entrevista em maio de 2008. O carismático e renomado Professor - também Engenheiro, Advogado e Administrador de Empresas - define com clareza o posicionamento dos profissionais e a criação de valor através da revolucionária Estratégia do Oceano Azul.

Luiz Paulo Orelli esteve em Goiânia em março de 2007 ministrando o curso Marketing e Negociação para Arquitetos e Engenheiros. O curso, coordenado pela ASPEAGO, superou as expectativas dos participantes. Atualmente, o Professor Orelli dedica-se a projetos de qualificação e valorização profissional no Brasil. Ele cativa os alunos com sua empatia, grande experiência e conhecimento do Marketing.

Agradeço ao Professor Orelli e sua eficiente Secretária Vilma Frances

por gentilmente colaborarem com o Portal ASPEAGO. Os profissionais de Arquitetura e Engenharia são aqui contemplados com outra memorável entrevista do grande mestre.

Por Rone Antônio de Azevedo

ASPEAGO – A Estratégia do Oceano Azul, elaborada pelos pesquisadores Chan Kim e Renée Mauborgne, destaca a geração de valor tanto para o cliente quanto para a empresa. De que forma arquitetos e engenheiros podem inovar e agregar valor nos seus negócios?

Luiz Paulo Orelli - Primeiro você tem a idéia. Essa fase é Invenção. Em seguida você implanta a idéia. Isso é Inovação. Quando você inova, naturalmente destaca-se e agrega valor aos seus negócios. Existe uma consagrada lei do Marketing demonstrando que "é melhor ser o PRIMEIRO, do que ser o MELHOR" (RIES e TROUT, 1993). Portanto, esforce-se para ser o primeiro e não o melhor. O fundamento disso é que o pioneiro de qualquer atividade nunca será esquecido. Exemplo: Qual foi o primeiro homem a pisar na Lua? Se pensou em Neil Armstrong, está correto! Quantos recordam do segundo, Edwin "Buzz" Aldrin? Nunca se esqueça disso: INOVE OU DESAPAREÇA.

ASPEAGO - Oceanos vermelhos representam mercados de tamanho definido, onde há poucas oportunidades e as competitivas regras do jogo são bem conhecidas. Como diferenciar serviços técnicos em mercados desse tipo?

Luiz Paulo Orelli – Transformando seu oceano vermelho em um oceano azul. Isso depende basicamente de três questões:

1. Quais são as necessidades dos clientes que ainda não foram atendidas? Pesquise e compare serviços ou produtos que sejam inovadores e não tenham competidores.
2. Qual é o custo-benefício da sua solução? Verifique se o novo serviço é viável técnica e economicamente.
3. O preço a ser praticado é adequado ao novo mercado? Avalie se seus potenciais clientes estão dispostos a investir na sua solução.

Se você conseguir responder com precisão essas três perguntas, então começou a navegar em um oceano azul.

ASPEAGO - Como evitar a imitação de estratégias do oceano azul por parte de concorrentes em serviços de Arquitetura e Engenharia ?

Luiz Paulo Orelli - Só existe um jeito. Crie um novo padrão ou paradigma e



Os profissionais devem inovar e aprender a fazer um ótimo Marketing para navegar em oceanos azuis. Nos oceanos vermelhos essa necessidade é ainda maior.

navegue em um belo oceano azul. Você **NÃO DEVE** se preocupar com a concorrência, pois ela será insignificante. Exemplos não faltam: GOOGLE, CIRC DU SOLEIL e DUBAI; o último é um marco de construções inéditas fora de qualquer padrão.

ASPEAGO - Qual o papel do Marketing de serviços de Arquitetura e Engenharia nos oceanos azuis e nos oceanos vermelhos ?

Luiz Paulo Orelli - É preciso entender definitivamente que sem Marketing não se vai mais a lugar algum. As empresas que fazem um Marketing inteligente estão quase sempre na liderança do mercado. Isso não acontece por acaso. O sucesso não ocorre sem mérito. Portanto, os profissionais devem inovar e aprender a fazer um ótimo Marketing para navegar em oceanos azuis. Nos oceanos vermelhos essa necessidade é ainda maior.



Arquitetos e Engenheiros devem saber fazer seus clientes perceberem a qualidade dos serviços técnicos e o valor dos honorários, mesmo porque ninguém fará isso por eles.

ASPEAGO - Como os clientes dos arquitetos e engenheiros percebem a qualidade ou valor de um serviço técnico no momento da contratação? Por que é tão difícil demonstrar o diferencial de um serviço técnico?

Luiz Paulo Orelli – Os clientes quase sempre não percebem ou não querem perceber o valor de um serviço técnico.

Assim, arquitetos e engenheiros devem saber fazer seus clientes perceberem a qualidade dos serviços técnicos e o valor dos honorários, mesmo porque ninguém fará isso por eles. É preciso sempre lembrar que "O Marketing não é uma batalha de produtos e sim uma batalha de percepções".

A dificuldade de demonstrar o diferencial decorre do simples fato de que arquitetos e engenheiros foram treinados para resolver problemas, não sabem vender. Isso é facilmente comprovado, vejamos: o médico cobra a consulta e o advogado também. Geralmente esse último faz o famigerado contratinho de honorários.

Agora, perguntemos aos arquitetos e engenheiros: quantos cobram a consulta ou visita ao cliente? Quase sempre não cobram, pois o conhecimento tem um valor relativamente baixo na cabeça do engenheiro ou arquiteto. E aí está o maior erro da categoria.

ASPEAGO - Que critérios gerais devem ser adotados para contratar bons arquitetos e engenheiros? E no caso específico das perícias e avaliações de imóveis?

Luiz Paulo Orelli – Em qualquer situação é preferível procurar um profissional idôneo que tenha experiência naquilo que faz. Antes de contratá-lo, o cliente deverá fazer uma pesquisa para conhecer o trabalho do profissional. Uma boa recomendação também é desejável. Outra boa prática é fazer um contrato especificando com critério todos os serviços, prazos e valores contratados, bem como definindo as responsabilidades de cada parte.

ASPEAGO - O código Civil e de Defesa do Consumidor, bem como as normas técnicas são garantias legais. As empresas e os profissionais de Arquitetura e Engenharia acompanham essa evolução?

Luiz Paulo Orelli – Poucos profissionais acompanham a evolução da legislação e das normas técnicas. Aqueles que se atualizam naturalmente destacam-se. Meu conselho é incluir no valor dos honorários todos os custos de atualização profissional.



A dura verdade é que as empresas e os profissionais que não se adequarem à nova velocidade das mudanças tecnológicas serão extintos do mercado.

ASPEAGO - De que maneira arquitetos e engenheiros podem se preparar melhor para enfrentar acidentes que impactam sua imagem no mercado?

Luiz Paulo Orelli – O seguro de Responsabilidade Civil Profissional é

uma proteção financeira contra os riscos de acidentes. Nos Estados Unidos essa proteção já existe há muitos anos. No Brasil, o seguro de Responsabilidade Civil Profissional chegou há pouco tempo, mas é uma tendência irreversível. No entanto, é preciso alertar que seguro não serve para acobertar maus profissionais.

ASPEAGO - Atualmente, há escassez de engenheiros com experiência. Como o Senhor avalia o tradicional ensino de Arquitetura e Engenharia para atender às atuais necessidades de crescimento do país?

Luiz Paulo Orelli - Enquanto as Escolas de Engenharia e Arquitetura brasileiras continuarem focando apenas em cadeiras técnicas obteremos os mesmos resultados. Será que nós ganhamos dinheiro da mesma forma que nosso pai ou avô ganharam? Os tempos são muito diferentes e o ensino universitário é basicamente o mesmo. Essa defasagem é mortal para nossa categoria. Isso explica parcialmente os inúmeros cursos de pós-graduação e de MBA no Brasil. Tentam suprir uma lacuna que deveria ter sido atendida na Universidade. A dura verdade é que as empresas e os profissionais que não se adequarem à nova velocidade das mudanças tecnológicas serão extintos do mercado. MUDE OU EVAPORE!

ASPEAGO - Quais estratégias os arquitetos e engenheiros podem adotar para se diferenciar nos oceanos azuis?

Luiz Paulo Orelli - Imagine três círculos entrelaçados. O primeiro é o conhecimento técnico. O segundo círculo é sua estrutura operacional - tecnologia e mão de obra. O terceiro círculo representa sua capacidade de gerar relacionamentos. Em seguida responda sinceramente para você mesmo: sou capaz de alcançar todos os três círculos?

Se sua resposta for SIM, parabéns! Nesse caso, você provavelmente é um bom estrategista e já começou a navegar num lindo oceano azul.

Porém, se sua resposta for NÃO, está explicado em parte o sentido dos seus atuais resultados. Comece mudando a forma como encara os três círculos em termos de importância. Sua realidade não é igual para as demais pessoas.

ASPEAGO - Que conselho o Senhor daria para Engenheiros e Arquitetos recém formados?

Luiz Paulo Orelli - Guarde seus livros técnicos por um ano, pelo menos. É tudo ou nada. Preocupe-se apenas com três pontos básicos:

1. Aumente seu poder de comunicação com o Mercado.
2. Melhore sua auto estima. A escola judiou bastante de voce e

não é por acaso que se sente perdido. Organize sua carreira ou sua empresa com inteligência. Se for empregado, sempre procure um bom cavalo - leia-se boa empresa - porque com pangaré não se ganha corridas. Se você for competente como um bom jóquei, permanecerá montado no cavalo e não cairá no caminho. Na pior hipótese, você estará no pelotão da frente do Grande Prêmio.

3. Saiba que você é muito capaz. Mas só você conhece seu valor. Mostre isso ao mercado. Revele quem é você e o que é capaz de fazer. Engenheiros e arquitetos fazem parte de um seletto grupo de profissionais no mercado capazes de aprender rapidamente devido ao seu raciocínio lógico dedutivo. Talvez esse seja nosso maior predicado de sucesso.



Saiba que você é muito capaz. Engenheiros e arquitetos fazem parte de um seletto grupo de profissionais no mercado capazes de aprender rapidamente devido ao seu raciocínio lógico dedutivo.