

# PROGRAMA GESTOR DE SEGUROS TESTEMUNHOS DE CASOS DE SUCESSO

TRAN  
QUILI  
DADE

# HUGO BERNARDINO

ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2002  
LOJA MAFRA DESDE ABRIL 2008



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Estava ligado à contabilidade e tive também uma experiência em Marketing, com funções de coordenador de equipas.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

A mediação surgiu como uma aposta forte em ter um negócio próprio, onde pudesse pôr em prática todos os conhecimentos que adquiri. A Tranquilidade deu credibilidade a essa minha intenção já que pretendia ter um negócio próprio mas com uma marca de prestígio.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Porque nunca tinha tido uma atividade comercial, e muito menos algum contacto com a área seguradora, as principais dificuldades foram identificar junto dos potenciais clientes as necessidades destes e saber quais os produtos que tínhamos para oferecer e que os satisfizessem. Aliado a isso, tive também muitas dificuldades em ganhar clientes, uma vez que a concorrência no mercado onde atuo é muito forte e com muitos anos de atividade.

Diariamente criava a minha rota e horário e obrigava-me a cumprir, visitando clientes. Ouvi muitas pessoas e tirei muitos apontamentos. As suas queixas e experiências com a área seguradora serviram para me aconselhar junto da estrutura que me acompanhava e aprendi muito com essas histórias.

Foi com muita persistência e com muita disciplina desde o primeiro dia, que fui conseguindo ultrapassar os obstáculos e fui ganhando o meu espaço.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Sou uma pessoa exigente por excelência e consigo adaptar isso ao meu trabalho. Tento sempre ver uma recusa de negócio como um desafio a superar e insisto sempre em ser criativo, sobretudo nos momentos mais difíceis. Todos os dias estou a aprender e tento melhorar com base nos meus erros. É também muito importante identificar as metas a alcançar e mensalmente acompanho a concretização dos meus objetivos. É claro que a ajuda e acompanhamento de toda a estrutura da Tranquilidade é fundamental para conseguir os meus resultados.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Considero que a disponibilidade e dedicação a 100% à atividade são fatores em tudo diferenciadores. É também imprescindível ser cumpridor de prazos, ter presença física, ser perseverante e ser muito insistente. Tento sempre ter o máximo conhecimento dos produtos que vendo e sempre que possível gosto de saber quais os produtos que a concorrência tem. Mostrar conhecimento, ser assertivo e convicto nas respostas faz toda a diferença. Têm sido estes os critérios que sigo diariamente e que procuro sempre melhorar, na tentativa de ter o maior proveito de uma atividade que adoro e que apostei para o meu futuro.

# JOÃO PEREIRA

**ENTRADA NO PROGRAMA: NOVEMBRO 2001**  
**LOJAS MALVEIRA E LOURES**  
**DESDE OUTUBRO 2004**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Todo o meu percurso profissional passou por ramos comerciais, iniciando a vida profissional aos 18 anos. Trabalhei nos produtos alimentares e nos automóveis. Fui também evoluindo com a formação frequentada e experiência comercial adquirida a nível de vendas, abordagem ao público e processos de prospeção e fidelização.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

Aquando da queda de mercado do sector automóvel fiquei desempregado e procurava uma solução imediata para a minha continuidade comercial. A análise para a escolha foi feita na probabilidade do meu perfil resultar no negócio dos seguros, mediante os meios que dispunha se ajustarem ao ramo, localização, know-how e garantias de alguma estabilidade comercial e futuro, característicos do ramo segurador.

Perante o trajeto até à data, as expetativas só poderiam ser ambiciosas. Contudo existe neste momento um mercado instável de percas constantes com que nos confrontamos diariamente, visíveis nos resultados, os quais apenas poderão ser contrariados com elevado sentido de empenho e responsabilidade.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

O maior problema nos primeiros meses de trabalho foram os possíveis clientes que não acreditavam no meu investimento/empenho neste ramo. Não ajudou a falta de experiência e a ansiedade para o fecho do negócio.

Na época a procura e aceitação dos nossos serviços versus o poder de compra, eram favoráveis ao fluir do negócio pelo que foi uma questão de meses para ajustar a argumentação comercial e fincar a permanência junto dos clientes.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

A necessidade permanente de subscrição, renovação e ajuste de risco para garantir a continuidade da carteira de seguros obriga à constante divulgação e angariação de novos e melhores clientes. O profissionalismo e alta prestação a que nos habituamos a estar na atividade diferenciando a qualidade de serviço serve de motivação para nos elevar e estar perto das melhores prestações a nível local e muitas das vezes nacional.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Este é um negócio que se constrói em anos e para se estar durante muitos anos, pelo que é essencial a nossa experiência, constante exposição, dinâmica comercial, responsabilidade (verdadeiro, cumpridor da palavra) e profissionalismo na mediação acima de tudo, em parceria nos interesses comuns dos nossos clientes e da Tranquilidade.

# JOÃO JARDIM

**ENTRADA NO PROGRAMA: MAIO 2000  
LOJA MADEIRA - CALHETA DESDE ABRIL 2006**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Antes de abraçar este projeto, trabalhava nos CTT e era treinador de futebol. Não sabia nada de seguros e não fazia ideia do que era uma apólice de seguro.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

Quando me apresentaram o projeto, achei-o bastante desafiante e interessante. Apesar de não saber nada sobre a mediação de seguros, conhecia a marca Tranquilidade que era muito forte, o que me motivou a aceitar o desafio.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Para ser sincero, não senti muitas dificuldades no início, uma vez que, no meu meio - zona rural e pequena - conhecia muita gente e era conhecido por outros tantos e as coisas foram acontecendo naturalmente. Não tinha a concorrência que tenho hoje e o crescimento inicial foi relativamente rápido e sustentado.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Desde sempre, o meu objetivo principal é prestar o melhor serviço ao cliente. Se a isso puder juntar o melhor preço ajustado ao risco, tanto melhor.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Apesar das crescentes dificuldades inerentes à própria conjuntura, creio que é determinante para o nosso sucesso a persistência e o acreditar que é possível sair vencedor.

# NUNO LOPES

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2003  
LOJAS TORRES NOVAS E ALCANENA  
DESDE MAIO 2009**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Tive várias experiências profissionais ligadas ao ensino e posteriormente em seguros e na banca.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

A Tranquilidade porque tinha um excelente projeto, tendo na fase inicial uma preciosa ajuda quando as comissões ainda não existem. A mediação por ter uma necessidade goraz de ter um negócio próprio. Como fui autoproposto as minhas expectativas foram aquelas que consegui concretizar com muito trabalho, poder ter um negócio próprio e bem sucedido.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Nunca senti grandes dificuldade, já sabia que para vencer nesta profissão é preciso saber ouvir "NÃO" e também saber ouvir "SIM"... o que quero dizer é que nem somos bestiais quando concretizamos negócio, nem passamos a incompetentes quando o não conseguimos. Sempre soube que estava numa maratona e não num *sprint* e as primeiras demoram sempre muito tempo a serem concretizadas.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

O mecanismo que utilizo é ser correto, honesto e nunca enganar os clientes, tornando-me sempre credível e convicto naquilo que informo o cliente dando sempre as informações que ele quer saber. Nunca explicando a mais, nem a menos.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítica de sucesso?**

As características para o sucesso é como em tudo na Vida: é preciso Querer, Acreditar e Trabalho.

# PAULO NEVES

**ENTRADA NO PROGRAMA: NOVEMBRO 2006**  
**LOJA PONTA DELGADA - LIVRAMENTO**  
**DESDE JULHO 2010**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

A minha experiência profissional anterior assentava em contabilidade, secretariado, gestão e departamento comercial em empresas da indústria de máquinas e equipamentos.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Sempre tive como objetivo exercer funções por conta própria, organizar o meu tempo e o meu trabalho de acordo com as minhas ideias e na mediação encontrei essa possibilidade. Sempre tive um enorme interesse pelo ramo Segurador e a mediação permitia-me concretizar alguns objetivos profissionais. Sempre acreditei que tinha qualidades para poder exercer esta atividade com sucesso.

A escolha pela Tranquilidade teve por base a marca, que só por si é uma excelente alavanca para o sucesso devido ao elevado prestígio e experiência que tem no mercado. Quando a oportunidade de entrar no programa surgiu, agarrei a ideia e o desafio com convicção, total entrega e disponibilidade.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Inicialmente não é fácil, apenas com bom ânimo e força de vontade é possível ultrapassar os obstáculos que vão surgindo. Nunca conheci o mercado fácil e as dificuldades em realizar negócio associadas à falta de experiência inicial podem criar alguma falta de confiança. A estratégia passa por uma boa organização de trabalho, uma definição correta de prioridades e a realização de uma boa rede de contactos. Com organização, trabalho e confiança, os resultados vão surgindo.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

O mecanismo passa sempre pela forma de organização de trabalho e de uma boa gestão de tempo. A entrega e dedicação à atividade tem de ser total para que se consiga atingir os objetivos. Os clientes são a maior publicidade para o agente. As relações de confiança que são criadas com as pessoas, tornam o sucesso mais fácil, pois permitem o alargamento da base de contactos e vão permitir um crescimento positivo e sustentado.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítica de sucesso?**

Sem dúvida que o trabalho constante, disponibilidade, profissionalismo e dedicação total são as chaves para se alcançar o sucesso. As dificuldades sempre existiram e continuarão a existir, hoje em dia mais que nunca, no entanto, com confiança, trabalho e honestidade os resultados positivos aparecem.

# PEDRO MENDES

**ENTRADA NO PROGRAMA: MAIO 2004**  
**LOJA GUARDA DESDE DEZEMBRO 2013**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Trabalhei num grande grupo da Guarda, que operava em várias áreas com funções de carácter administrativo e posteriormente comercial.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Os meus objetivos já durante a minha formação académica passavam pela área financeira e seguradora. A equipa Tranquilidade da Guarda apresentou o Programa e os seus objetivos e desde a primeira hora identifiquei-me com o projeto. As expectativas foram sempre altas e a Tranquilidade que contava já com 130 anos só veio facilitar o processo de decisão. O programa Gestores de Seguros tinha tudo para eu poder ser de forma independente um verdadeiro consultor global dos meus clientes oferecendo soluções na área seguradora e financeira.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Desde o início da minha formação e atuação no terreno fiz-me sempre valer da experiência passada, de uma grande vontade de vencer e de muita persistência para ir ao encontro do “sim” do potencial cliente, passando por muitos “não” de forma quase inabalável. A experiência, a formação e o acompanhamento comercial da Tranquilidade, a boa integração no meio, o profissionalismo e honestidade que sempre pautaram a minha atuação permitiram um arranque forte, sólido e assertivo. Estes valores e um grande espírito de sacrifício facilitaram ultrapassar as dificuldades iniciais e cumprir o objetivo de criar o meu próprio negócio.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

A disciplina e planeamento do trabalho para atingir os objetivos sempre foram fundamentais. Desde o início aproveitei a formação (facultada pela Tranquilidade e pelo enriquecimento pessoal no conhecimento com investigação própria) e o apoio de toda a estrutura Tranquilidade foi fundamental para cumprir os objetivos pessoais e os da Companhia na construção do meu próprio negócio. A relação de confiança, o acompanhamento, a resolução de problemas, a um nível personalizado, e a procura de soluções para os clientes são mecanismos que sempre utilizei e procuro utilizar no dia a dia para ter sucesso nesta atividade.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Há um conjunto de fatores e valores que levou à afirmação no mercado. Saliento a experiência, a formação, o planeamento da atividade diária, a vontade de vencer, o espírito de persistência e sacrifício e a ambição de criar o negócio pessoal. Estes fatores e características aliados a um projeto estruturado da Tranquilidade foram os responsáveis para o sucesso deste projeto nunca acabado.

# SÉRGIO BOAVISTA

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2001  
LOJA BARCELOS DESDE OUTUBRO 2004**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Trabalhava já no ramo segurador como colaborador numa empresa de mediação de seguros.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

A mediação de seguros surgiu como um processo natural pela experiência que tinha dos seguros, numa perspectiva de criar o meu próprio negócio.

A Tranquilidade era uma das marcas com que trabalhava e o projeto GS, apresentado por um amigo, seduziu-me desde logo pela força do nome, pelo leque de oferta de produtos que disponibilizava e porque numa fase inicial era a garantia de suporte para o arranque na atividade, com apoio financeiro e uma formação superior.

Naturalmente que no auge dos meus 25 anos de idade as expectativas eram elevadíssimas e investi tudo para que a parceria então criada desse os maiores frutos. Estava perfeitamente convicto que daria um passo importante na minha afirmação no mercado segurador, aproveitando naturalmente o conhecimento adquirido na experiência profissional anterior.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Os principais obstáculos a ultrapassar foram a disciplina de gestão de tempo e organização, pois é necessária uma auto disciplina muito rigorosa. Não é fácil um jovem empresário ganhar a confiança do cliente no imediato, sobretudo numa atividade que se identifica com credibilidade e muitas vezes todo o nosso ímpeto esbarra em várias resistências.

Para contornar os obstáculos aproveitei todos os meus contactos, inicialmente os mais próximos para que a taxa de sucesso fosse mais garantida e assim me desse ânimo para continuar, utilizando muito bem as referências de novo mercado que me iam dando, e traçava objetivos bem claros e atingíveis por forma a não frustrar com os insucessos.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Eu tenho um lema de vida que aplico diariamente que é: "Persistir, Insistir e Nunca Desistir", porque só assim nos conseguimos afirmar no mercado segurador e deixar a nossa marca bem vinculada.

Tento aproveitar ao máximo as ferramentas que me são disponibilizadas pela Tranquilidade, as campanhas e acima de tudo gosto do contacto pessoal para que haja proximidade com o cliente e sempre sejamos lembrados na hora de decidir um negócio.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Considero que o serviço pós venda e o acompanhamento na nossa atividade podem na realidade marcar a diferença e destacar-nos dos demais, pois é no momento em que o cliente precisa de apoio que vamos definir o futuro da relação comercial.

Acredito que quando se trabalha com seriedade, honestidade e dignidade o reconhecimento e os frutos desse trabalho aparecem naturalmente.



# VÍTOR BORGES

ENTRADA NO PROGRAMA: JUNHO 1999  
LOJA MIRANDELA DESDE DEZEMBRO 2002



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

A minha atividade profissional estava ligada aos serviços administrativos na área da educação, atividade essa que não me realizava profissionalmente.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Considero-me uma pessoa lutadora e esforçada pelo que achei que este desafio se adequava ao meu perfil. Tratava-se de uma empresa sólida com reputação no mercado (nacional e internacional), o que ditou a minha preferência.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Inicialmente a adaptação foi um pouco difícil devido à recetividade dos clientes e também ao facto de ser uma área completamente diferente. Com o tempo e a parceria reforçada a adaptação tornou-se mais fácil.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

A minha forma de trabalhar centra-se especialmente na qualidade do serviço prestado aos clientes, em especial no serviço pós venda. Permite-me ter um maior enfoque nos objetivos/incentivos a cumprir, cujo acompanhamento efetuo semanalmente.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Na minha opinião o meu bom desempenho está relacionado com o não fazer seguros a qualquer custo, mas sim tendo em conta o risco em causa e na manutenção do cliente no futuro. A minha grande preocupação é a manutenção de carteira e a recuperação dos clientes que já saíram; mas para isso também temos que ter uma ajuda do nosso parceiro. Continuo empenhado no projeto de igual forma que no primeiro dia, com vontade de continuar a lutar/vencer no mesmo sentido que a Tranquilidade.

# SÉRGIO NUNES

**ENTRADA NO PROGRAMA: SETEMBRO 1999  
LOJAS VISEU E MANGUALDE  
DESDE DEZEMBRO 2002**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Era empregado administrativo numa distribuidora de produtos alimentares.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

No trabalho onde estava a rotina fazia parte do dia a dia e não era o que queria fazer para o resto da vida. Fui informado pela equipa da Tranquilidade de Viseu, onde eu ia pagar os meus seguros e do meu pai, que existia um novo programa, muito bom, e que iria ser apoiado numa primeira fase, o que me deixou com grandes expetativas de conseguir alcançar o sucesso num negócio próprio.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Agarrei o projeto desde o primeiro dia e mesmo estando em formação, já estava a contactar a minha roda de amigos e a fazer contratos, que ultimava no fim de semana, pondo sempre em ação os ensinamentos da formação comercial que tivemos.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Os mecanismos que utilizo são muito trabalho, dedicação e profissionalismo na relação com o cliente, o que faz com que a mesma se reforce e o negócio cresça.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Assim fui crescendo sempre com o fator serviço como fundamental e diferenciador junto dos clientes, sendo que a loja franchisada com uma colaboradora dedicada e simpática, também ajuda como mais valia, não esquecendo a equipa da Loja de Viseu no apoio constante ao nosso trabalho.

# CARLOS PLÁCIDO

**ENTRADA NO PROGRAMA: MARÇO 2007**  
**LOJAS RÉGUA, ÍLHAVO E MIRA**  
**DESDE OUTUBRO 2010**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Trabalhei 15 anos numa clínica na área da fisioterapia.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

A clínica onde trabalhava era vocacionada no atendimento de sinistrados de acidentes de trabalho. Aos poucos fui conhecendo as preocupações das seguradoras e verifiquei que assumiam as suas responsabilidades, sendo assim uma atividade respeitável. O meu anterior trabalho deu-me acesso a um alargado leque de conhecimento de pessoas que, em alguns casos, de pacientes passaram a clientes. A Tranquilidade surgiu naturalmente, pois foi quem me apresentou um projeto de trabalho atraente e com a possibilidade de eu gerir o meu nível de rendimento. Estamos a falar da maior seguradora privada a operar em Portugal, com a qual me foi dada a possibilidade de estabelecer uma parceria muito atrativa. As minhas expetativas iam no sentido de me estruturar, de ter o “meu próprio negócio” autossustentável.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Tendo a atividade seguradora alguma complexidade, torna-se necessário que a mediação seja feita com conhecimento claro de todos os produtos. Com paciência e estudo contínuo vamos ganhando maturidade. No início todos os temas passam por nós pelo que temos de ser metódicos e organizados. Reconheço que o trabalho comercial na rua pode ser desafiador mas quando somos sérios no que fazemos, o negócio traz negócio. Temos que ser cirúrgicos e rápidos quando o Cliente nos procura - é importante os clientes verificarem que estamos disponíveis 24 horas por dia e sete dias por semana. No dia em que cortarmos a linha de comunicação com os nossos clientes, começaremos a retroceder na atividade. As dificuldades foram superadas mais facilmente com a ajuda de toda a estrutura da Tranquilidade.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Gosto de trabalhar e ser produtivo. Sou um profissional de seguros a tempo integral, vivo da atividade e para a atividade. Podemos ter dias complicados mas quando somos profissionais no que fazemos, sempre somos recompensados e a seguir a um dia menos bom, vêm sempre muitos dias excelentes.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Ter a Tranquilidade como parceira foi muito importante, pois tem uma presença muito forte no mercado. Não posso deixar de frisar a importância do conhecimento, só podemos vender bem o que na verdade conhecemos. Muitos outros fatores poderiam ser mencionados, tais como disponibilidade, organização, simpatia, saber ouvir, ser assertivo e ter persistência.

# ANTÓNIO DOMINGOS

ENTRADA NO PROGRAMA: SETEMBRO 2000  
LOJA MARCO DE CANAVESES E PENAFIEL  
DESDE DEZEMBRO 2004



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Fui empresário no ramo automóvel durante 7 anos.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

A mediação começou associada à minha atividade anterior. O estar a encaminhar seguros dos meus Clientes dos automóveis para um mediador da concorrência, fez com que me despertasse o interesse.

A Tranquilidade surgiu pelo facto de estar bem representada no concelho e ter um nome forte no mercado. A atividade de mediação no meu concelho tem evoluído, tornando-se cada vez mais competitiva, o que obriga a um acompanhamento diário da carteira e dos Clientes e possibilita também o fortalecimento da carteira já existente.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Inicialmente tive algumas dificuldades na forma de abordagem do Cliente e preparação de cotações devido à inexperiência, mas com um forte acompanhamento da equipa comercial consegui ultrapassá-las.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

O mecanismo é manter a relação com o Cliente o mais próxima possível.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Mais do que um só fator crítico de sucesso importa a relação com os Clientes, o apoio comercial, a competitividade no mercado e nunca parar de procurar negócio.

# FILIPE CARVALHO

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2004**  
**LOJA LIXA DESDE JANEIRO 2014**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Ser Gestor de Seguros foi a minha primeira profissão, acabei o Curso de Economia em Dezembro e iniciei em Janeiro na Tranquilidade.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

A mediação veio de um projeto apresentado na minha faculdade por uma congénere, estava eu a frequentar o 3º ano e achei interessante.

Na pesquisa que efetuei a Tranquilidade estava com um processo de recrutamento e decidi concorrer.

As expetativas eram baixas mas arrisquei nesta atividade e uma vez que se identificava comigo, permaneci.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Inicialmente tornou-se difícil o facto de estar numa atividade com imensa responsabilidade e ser inexperiente, mas o apoio comercial foi fundamental para me transmitir calma, apoio e motivação. Felizmente a equipa comercial da Tranquilidade ajudou-me numa fase em que necessitamos de acrescida atenção e ajuda.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

O mecanismo é o mesmo de sempre: lutar por negócio e mesmo numa fase mais competitiva, lutar com mais intensidade para compensar as perdas.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Não se pode falar apenas num fator crítico de sucesso. Os contactos são muito importantes, a forma como gerimos os clientes e o apoio comercial, principalmente até atingirmos um patamar de autossustentabilidade. Para mim o mercado empresarial é muito importante para criar uma almofada de conforto e uma rampa para estender o negócio aos colaboradores.

# FILIFE MARTINS

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2007**  
**LOJA BOBADELA - LOURES DESDE MAIO 2011**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Comecei a trabalhar em telemarketing, depois estive na Linha T e em 2003 fui selecionado para Técnico Comercial na delegação de Sacavém da Tranquilidade.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

A mediação porque era uma paixão desde cedo. Antes de ter iniciado funções como Técnico Comercial, já tinha tirado o curso porque tinha a vontade de começar a exercer a atividade. Na Tranquilidade porque sempre foi a minha "casa". Sempre tive provas de que estou numa das mais fortes seguradoras nacionais a todos os níveis, tanto na relação e imagem perante os clientes, como na relação com os agentes e no próprio funcionamento e organização internos. O mercado está a sentir os efeitos da conjuntura económica pelo que as expectativas de curto prazo passam essencialmente por continuar a crescer como tem acontecido até à data, fazendo face às dificuldades sentidas.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Do ponto de vista técnico não senti particulares dificuldades. Sendo uma atividade com muitas solicitações da parte dos clientes e como pretendia abordar o maior número possível de clientes, a gestão da agenda diária foi provavelmente a maior dificuldade que senti. Criando ferramentas próprias e com algumas também disponibilizadas pela Tranquilidade, consegui criar uma agenda rigorosa e enfocada nas prioridades.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

O foco tem de ser sempre o cliente. Temos uma marca de seguros forte e temos campanhas permanentes com vantagens para os clientes e para nós próprios que tornam os objetivos exequíveis. Qualquer assunto bem resolvido é também trabalho comercial pois a retenção e fidelização dos clientes é, hoje em dia, primordial.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítica de sucesso?**

Trabalhar sempre no sentido de prestar o melhor serviço possível ao cliente - se não vendemos um produto palpável, o fator essencial de diferenciação tem de ser a nossa capacidade de trabalho e de resposta às necessidades dos clientes.

# JAIME MESTRE

**ENTRADA NO PROGRAMA: SETEMBRO 2004**  
**LOJA FEIJÓ DESDE SETEMBRO 2009**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Era empregado bancário.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Optei por ser um desafio pessoal e querer iniciar uma atividade por conta própria. Optei pela Tranquilidade por ser uma companhia de renome no mercado e que dava estabilidade. A médio prazo pretendia um crescimento de carteira e a médio/longo prazo a possibilidade de abertura de mais do que um ponto de venda.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Senti dificuldades em contactar e angariar clientes com sucesso de venda. As dificuldades foram ultrapassadas com muita persistência e apoio por parte da estrutura comercial da Tranquilidade.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

Acompanhamento da carteira de clientes, com bastante proximidade dos mesmos.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Além do produto e marca Tranquilidade, o dinamismo e esforço desempenhados na captação e equipamento de acordo com as necessidades demonstradas pelos clientes.

# RITA PAULO

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2002  
LOJA OEIRAS DESDE JUNHO 2008**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Fui Gerente de uma loja de roupa durante 4 anos.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Sempre gostei da área comercial e de lidar com o público. Optei pela Tranquilidade por ser uma companhia credível no mercado e com estabilidade. Procurava realização profissional, aumento de rendimentos e uma profissão com futuro.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

A angariação de clientes para fazer face aos objetivos propostos pela Tranquilidade e por mim pois a minha ambição era em 6 meses cumprir os objetivos anuais. O pouco ou nenhum conhecimento que tinha nesta área foi com certeza um obstáculo mas sou uma pessoa que gosta de desafios e essa foi a minha maior focagem - ultrapassar os meus limites. Dediquei-me a 100% à atividade e nunca desisti. Fiz centenas de contactos tanto a nível particular como a nível de pequenas e grandes empresas e consegui ultrapassar os meus objetivos, o que me deu ânimo para continuar e acreditar neste grande projeto e foi a rampa de lançamento para os anos seguintes.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focada no objetivo?**

Faço muita prospeção telefónica para angariação de clientes empresa. Os particulares vêm da satisfação dos nossos clientes que passam a palavra e trazem novos clientes. Não descuro a divulgação constante das campanhas e dos produtos.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

Muita dedicação e o acreditar nesta grande companhia de seguros em que o apoio técnico é um forte elemento para o sucesso do dia a dia.



# SÉRGIO CARDOSO

**ENTRADA NO PROGRAMA: MAIO 2004**  
**LOJA BENFICA DESDE JUNHO 2008**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Trabalhei no Sindicato dos Trabalhadores da Atividade Seguradora. Em 2001, tomei a decisão de entrar num projeto semelhante ao do programa de Gestores mas em outra congénere, onde permaneci até Junho de 2002, mas sem sucesso.

Estive entre 2002 e 2004 a trabalhar por conta própria como motorista e foi nesta altura que vi um anúncio no jornal Expresso a recrutar comerciais para um projeto muito semelhante ao qual eu já tinha estado, mas desta vez para uma seguradora de renome em Portugal.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expetativas?**

A mediação de seguros sempre existiu “dentro” da minha casa, pois a minha mãe era empregada de seguros e tinha também uma pequena carteira de clientes. Decidi enveredar pela mediação porque tinha uma grande rede de contactos, o que associado à minha dinâmica pessoal, poderia ditar o meu sucesso. A escolha da Tranquilidade teve que ver com o passado e reconhecida história da seguradora em Portugal.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

A maior dificuldade com que me deparei foi a falta de confiança que tinha no início da atividade. A atividade é bastante difícil e competitiva, e para ultrapassar aquela fase, foi necessário uma grande persistência, capacidade de trabalho, apoio da rede que me acompanhava e também alguma sorte.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focado no objetivo?**

A motivação é o “mecanismo” necessário para o nosso dia-a-dia. Sem a mesma não nos é possível atingir o nosso objetivo.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítico de sucesso?**

O fator para o sucesso é a persistência, a capacidade de trabalho, a discrição e a sorte. Estes fatores / características, aliados a um bom acompanhamento comercial, são a chave para o sucesso de um agente de seguros.

# MARGARIDA VARGAS

ENTRADA NO PROGRAMA: SETEMBRO 2002  
LOJA SINTRA DESDE AGOSTO 2010



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

Fui Diretora Comercial e de Marketing numa rádio.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Estava desempregada quando numa feira de emprego vi o projeto e com as maiores expectativas de que iria iniciar um novo ciclo na minha atividade profissional e com perspetivas de futuro, apresentei a minha candidatura.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

A equipa que me acompanhava incentivou e foi atenuando as dúvidas e as incertezas que me atormentavam no dia-a-dia quando não via resultados imediatos na minha prospeção de negócio. Acreditaram sempre nas minhas aptidões para ir mais longe, dando-me apoio constante para eu progredir e crescer profissionalmente. As dificuldades eram partilhadas e as soluções apareciam dentro do grupo de trabalho. O que inicialmente parecia muito difícil, hoje é uma certeza, com o empenho de todos tudo se torna mais fácil.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focada no objetivo?**

O conhecimento dos produtos e serviços que a Tranquilidade disponibiliza aos nossos segurados é fundamental para os poder apresentar e promover de forma clara e inequívoca. Traçar objetivos tendo em conta que estou numa atividade lucrativa a longo prazo, é sem dúvida muito motivador. Estar atenta às oportunidades de negócio é fundamental para ter um crescimento sustentável, utilizar as ferramentas e as campanhas que temos ao dispor é basililar para alcançar os objetivos a que me proponho.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítica de sucesso?**

Considero que os principais elementos chave para ter sucesso são:

-Aprender a gerir os recursos (contactos, ferramentas e conhecimentos)

-Acreditar que fazer parceria com a Maior Seguradora Privada Portuguesa com o reconhecimento e credibilidade que tem no mercado, como a Tranquilidade, é um privilégio e uma grande responsabilidade.

-Ter a determinação diária de que um “não” se reverte num “sim” amanhã.

-Encarar as adversidades como uma motivação para alcançar os objetivos.

-Manter o espírito de equipa para fortalecer os laços de cooperação para um fim comum.

-Manter a perseverança trabalhando, trabalhando...

# CLARA ARSÉNIO

**ENTRADA NO PROGRAMA: JANEIRO 2009**  
**LOJA VENDAS NOVAS DESDE JULHO 2011**



- **Qual a sua experiência profissional anterior?**

A minha experiência profissional anterior à mediação de seguros era de Contabilidade e Gestão de Empresas. Uma vez proprietária de um stand de motos e automóveis, dispunha também do serviço imediato do seguro ao cliente. Um dia resolvi fazer a formação em seguros para ser eu a mediadora em vez de prestar este serviço para um amigo sem qualquer comparticipação.

- **Porquê a mediação e porquê a Tranquilidade? Quais as expectativas?**

Quando pensei na formação em seguros contactei de imediato a Tranquilidade na expectativa de ser escolhida para tirar o curso. Escolhi a Tranquilidade por ser uma empresa de referência no mercado segurador e sempre vi a Tranquilidade como "Uma Marca que Marca" e senti que seria um orgulho fazer parte deste grupo. Inicialmente as expectativas eram apenas de mais um complemento na minha actividade comercial, mas logo percebi que queria mais nesta área.

- **Quais as principais dificuldades com que se deparou numa fase inicial? Como as ultrapassou?**

Inicialmente as dificuldades que encontrei foi o facto de abordar clientes que já estavam em mediadores antigos no mercado de Vendas Novas e esta ser uma terra pequena. Ultrapassei estas dificuldades com a oferta de qualidade/preço e inteira disponibilidade para o atendimento personalizado a que os clientes estavam habituados. O desejo de crescer neste ramo ajudou-me a ultrapassar positivamente todas e quaisquer dificuldades que se deparassem.

- **Qual o mecanismo que utilizou (e utiliza) para se manter focada no objetivo?**

Torna-se imprescindível marcar a diferença pelo profissionalismo e inteira disponibilidade no atendimento ao cliente, uma vez que o mercado na área dos seguros está cada vez mais marcado pelo factor baixo preço. O meu objetivo é claramente o de continuar a crescer, ultrapassando esta fase menos boa que o mercado atravessa e nos coloca limites no tão desejado crescimento.

- **Qual considera ter sido o fator/característica crítica de sucesso?**

O sucesso do meu crescimento deve-se ao facto da marca Tranquilidade, só por si, ter o peso suficiente para motivar a escolha do cliente pela sua antiga história no mercado segurador e com todas as provas de confiança dadas ao longo dos anos. Acrescentando a isso o meu trabalho com seriedade e dinamismo permite oferecer a quem opta pela Tranquilidade, a garantia de um serviço forte e de confiança, que se distingue principalmente pelo profissionalismo.