



“OS SEGUROS SÃO TODOS IGUAIS, A DIFERENÇA ESTÁ NAS PESSOAS”

No mercado desde 1997, a GUERREIROS seguros é uma empresa conhecida pela sua proximidade e capacidade de ajudar os seus clientes quando estes necessitam dos seguros. Afirmam mesmo que os Guerreiros existem para proteger e defender os seus clientes.

Preocupados em encontrar as melhores soluções para os seus clientes e que se orgulham de nunca ter tido qualquer problema, no que respeita à insatisfação ou à falta de acompanhamento de quem confia nos seus serviços. Vitor Hugo Guerreiro é o mentor por detrás deste projeto e foi com ele que a Revista Business Portugal esteve à conversa, na loja da empresa, em Faro.

Vitor Hugo, como é mais conhecido, já contava com sete anos de experiência na área dos seguros quando decidiu abrir a sua própria empresa. Inicialmente, a GUERREIROS seguros nasceu na baixa de Faro, e contava apenas com Vitor e uma secretária: “comecei o meu percurso nos Cabos Especialistas da Força Aérea Portuguesa, mas depressa percebi que a carreira militar não era uma boa opção. Quando acabei o meu período na Força Aérea, enveredei por um curso de formação patrocinado pela União Europeia, de Técnico de Gestão Empresarial, e com o mesmo aprendi bastante na área da Gestão, como Economia, Fiscalidade, Direito, Contabilidade e Analítica, entre outras. Quando saí de lá, tinha trabalho numa empresa de infraestruturas elétricas, que trabalhava exclusivamente para a EDP e os CTT. Foi nessa empresa que nasceu a minha vertente comercial, porque depois



Vitor Hugo Guerreiro, administrador

de ter agilizado todo o departamento de gestão, disse à gerência que devia criar uma área comercial, para conseguir angariar clientes privados e acabar com a dependência excessiva dos únicos dois clientes institucionais”.

Quando um antigo colega se apercebeu da vertente comercial de Vitor, falou dele a uma seguradora, que o contactou de imediato. “Tratava-se de uma seguradora espanhola que estava a entrar no mercado português. Davam-me excelentes condições e teria o meu próprio espaço para trabalhar, podendo gerir os meus clientes. Fiz, então, uma formação intensiva em Lisboa e depois voltei para o Algarve, onde tive um sucesso quase imediato”. Vitor ficou na Mapfre Vida durante um ano, seguindo depois para a Generali, onde se formou nos Ramos Reais. Surgiu a oportunidade para integrar numa mediadora de seguros, mas que só trabalhava com os seguros do próprio grupo ao qual pertencia: “fiquei aí cinco anos, e alarguei o negócio a outros clientes fora do grupo, para tornar a empresa mais independente. Findo esse período, e continuando a quer criar condições diferenciadas para aconselhar e assistir os meus clientes, decidi que já era altura para abrir a minha própria empresa e foi o que fiz”.



GUERREIROS SEGUROS

O início de uma empresa de confiança e proximidade.

Quando abriu a GUERREIROS seguros, Vítor Hugo já tinha muitos clientes no mundo dos seguros, a maioria empresas. Ainda assim, a prospeção para a sua própria empresa fez-se necessária e Vítor voltou a percorrer as empresas algarvias, para angariar clientes. "Abri a GUERREIROS em finais de 1997 e dois anos depois já tive a necessidade de mudar de local, porque

Vendemos algo intangível, é como vender uma ideia a alguém. Se vendêssemos um produto físico, teríamos esse produto para mostrar e demonstrar as potencialidades dele, as suas características físicas. No nosso caso, enquanto consultores de seguros, não temos nada a não ser os conhecimentos técnicos e teóricos sobre a cobertura e a proteção que estamos a propor

passsei à fase em que queria que os meus clientes viessem ter comigo – eu já não tinha capacidade de os visitar a todos e queria ter um espaço para os receber e acolher, queria ainda aumentar a oferta a clientes particulares. Assim, mudei-me para esta avenida, uma das principais de Faro, onde os meus clientes têm estacionamento à porta e são recebidos numa loja de seguros, perfeitamente enquadrada na nossa filosofia".

Vítor Hugo era atento às necessidades dos clientes e a confiança que passava prevalece ainda hoje: "vendemos algo intangível, é como vender uma ideia a alguém. Se vendêssemos um produto físico, teríamos esse produto para mostrar e demonstrar



as potencialidades dele, as suas características físicas. No nosso caso, enquanto consultores de seguros, não temos nada a não ser os conhecimentos técnicos e teóricos sobre a cobertura e a proteção que estamos a propor. Temos de conseguir explicar aos clientes que situações estão cobertas pelo seguro e a nossa capacidade de criar confiança com o cliente". Também este último requisito tem-se revelado fidelizador, pois as pessoas não têm de perceber de seguros, de garantias ou coberturas, querem sim estar protegidas e acompanhadas por alguém que as entende e as ajuda a proteger. "Existem comissionistas que en-

GUERREIROS SEGUROS

fiam seguros aos clientes com a bandeira do preço. Também existem algumas formas de distribuir os seguros que não têm qualquer capacidade de aconselhamento, pois nalguns casos nem formação adequada eles têm. Os seguros são demasiado importantes na vida da pessoa, das suas famílias e também nas empresas, por essa razão não podem ser mais um produto que aviamos aos clientes." O Vítor referia-se às entidades bancárias, alguns concessionários automóveis, aos centros comerciais e outros, que de forma fácil vão "canibalizando os seguros".

Vítor Hugo reconhece que seria importante a existência de um curso universitário na área dos Seguros, como existe para o setor da Banca, que permitiria aos consultores profissionais especializarem-se na sua área de trabalho e, aos clientes, terem a segurança para poder exigir um trabalho de informação, venda e assistência, competente e correto: "a falta de profissionalismo de quem vendia os seguros foi sempre um grande problema nesta área. Quem vendia nem sempre sabia exatamente o que estava a vender e isso descredibilizava o setor dos seguros. Quando um sinistro acontecia, afinal não estava previsto nem coberto pela apólice. Isso criou nos clientes uma desconfiança generalizada face à aquisição deste tipo de produtos".

Um outro problema prendia-se com o posicionamento das seguradoras e dos gestores de sinistros, estavam focados nas exclusões e na forma de não enquadrar nas coberturas.



Vítor Hugo Guerreiro (ao centro) e equipa

ras do seguro, para não pagar ao cliente: "atualmente, esse posicionamento mudou radicalmente e, em todas as companhias de seguros, o cliente está no centro do serviço. O propósito principal é manter o cliente satisfeito e, preferencialmente, proporcionar proteção para os riscos que todos os dias estamos expostos".

A mudança da mentalidade portuguesa

Em Portugal, os seguros sempre foram vistos como uma despesa necessária, pelo que a população adquiria apenas as apólices absolutamente necessárias. "Os portugueses só compravam os seguros obrigatórios, enquanto os europeus têm por hábito fazer seguros para tudo e para qualquer coisa. Atualmente, a população já começa a ver as companhias de seguros de uma outra forma, e grande parte dos clientes particulares que tenho já são clientes multi-apólice".

A GUERREIROS seguros está particularmente ligada a duas seguradoras – a Fidelidade e a Generali – mas quando necessita de produtos mais especí-

ficos, recorre também a outras companhias de seguros. "É impossível um mediador de seguros conseguir trabalhar e conhecer todos os produtos de todas as companhias de seguros. No caso da GUERREIROS seguros, temos todos os tipos de seguros, mas temos as soluções estudadas e tipificadas para podermos adequar a cada necessidade. Quando estamos perante o nosso cliente temos de analisar muito bem as suas necessidades de proteção e segurança, e depois em função dessa avaliação é que vamos adequar a oferta ou seja as soluções para servir e satisfazer o cliente. Esta é exatamente a essência de um Consultor de seguros – aconselhar, explicar, demonstrar ao cliente qual a melhor solução para ele, expondo uma solução de um nível abaixo e outra de um nível acima, para que o cliente possa escolher em conformidade".

Vítor Hugo explica que o papel de um mediador profissional de seguros é conseguir fazer um negócio que satisfaça ambas as partes – a companhia de seguros e o cliente final: "só um negócio que satisfaça ambas as partes é um bom negócio. Na GUERREIROS seguros, estamos sempre em alerta e quando existe um sinistro, entramos em ação! nesse instante temos de estar ao lado do cliente, disponíveis e atentos, para o auxiliar na resolução do problema, no menor prazo de tempo possível. Estamos aqui para proteger o cliente, e a maior prova de que fazemos o nosso trabalho bem feito é ver que o cliente vem ter connosco, anualmente, para renovar o seguro. Isso é a nossa maior prova de sucesso".