

# REVISTA DA **ACONSEG** RJ



**O DIA A DIA DO CORRETOR DE SEGUROS:  
DEDICAÇÃO,  
CORRERIA  
E TECNOLOGIA**

**DIA 12 DE OUTUBRO - DIA DO CORRETOR DE SEGUROS**

---

# O FUTURO

Em 30 anos de atuação, a corretora de seguros Célia Zacarias presenciou muitas transformações na profissão. Recém-chegada da Bahia, onde acompanhou as novidades apresentadas no 21º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, da Fenacor, a carioca recebeu a nossa equipe na porta da assessoria de seguros onde trabalha, no Centro do Rio. Percorremos parte do trajeto que ela faz até a sua residência, na Baixada Fluminense e, no caminho, ouvimos sobre o dia a dia da profissão e os segredos para a construção de um bom relacionamento com os clientes. Célia é um exemplo da garra, determinação e comprometimento que estes profissionais têm com o seguro. Na palma da mão, o seu maior aliado: o smartphone

---

## DO CORRETOR DE SEGUROS PASSA PELA TELA DO CELULAR

Renata Busch



Célia voltando para casa depois de um dia de trabalho no Centro do Rio





# O FUTURO DO CORRETOR DE SEGUROS PASSA PELA TELA DO CELULAR

## Questão de mobilidade

O smartphone  
permite o  
corretor atuar  
de qualquer  
lugar



**A** figura do corretor carregando uma pasta debaixo do braço, entregando documentação para os segurados está definitivamente sepultada. Durante o concorrido 21º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, da Fenacor, na Bahia, a superintendente da Susep, Solange Vieira, chamou a atenção para a necessidade de o mercado acompanhar o que já é uma tendência mundial. “No futuro, não existirá mais setor de vendas se o produto não estiver no celular e precisamos estar preparados para esse novo processo produtivo que se coloca”, avaliou.

Para sair da teoria e entender, na prática, como as novas tecnologias podem beneficiar a vida do corretor de seguros, decidimos conhecer uma profissional que atua neste mercado há 30 anos, testemunhando diversas transformações. Encontramos Célia Zacarias às 16h30 de uma terça-feira, na porta da assessoria onde trabalha, no Centro do Rio. De lá, acompanhamos parte do trajeto de mais de uma hora que separa a residência dela, na Baixada Fluminense, do coração financeiro

do estado, o Centro do Rio de Janeiro.

Enquanto caminhávamos até a estação do metrô Carioca, Célia fez três rápidas paradas para conferir mensagens que tocavam no celular. Queria se certificar se era alguma urgência de seus clientes. Como não era, continuamos a desviar de outros pedestres apressados nas calçadas até ingressarmos no subterrâneo.

Entramos no vagão lotado, com dezenas de pessoas de pé, e que continuava a encher a cada parada nas estações seguintes. No metrô carioca, no horário de rush, a lei da física que prega “dois corpos não ocupam o mesmo lugar no espaço” parece não ter validade. Aos solavancos, o tempo até a estação Pavuna, última da Linha 2 e destino da maioria da população que mora em municípios fora do Rio de Janeiro, parece ainda maior.

A nossa conversa – entrecortada pelos avisos sonoros do metrô sobre a aproximação de uma estação, proibição de venda de mercadorias ou solicitando que os usuários prestassem atenção no vão entre o trem e a plataforma –

também é interrompida por Célia, que mesmo com pouco espaço para se movimentar, continuava a checar as mensagens. “O diferencial do meu atendimento é este, sempre dar atenção ao meu cliente quando ele precisa. Alguns corretores desligam o celular às 18h, como se trabalhassem em banco ou repartição pública. Eu nunca faço isso, gosto que meus segurados me encontrem com facilidade”, explica.

Além de manipular o aparelho com habilidade no meio do aperto, Célia carrega itens preciosos na sacola: rosas e uma nova samambaia para a sua coleção. “A folhagem desta é diferente de todas as outras que tenho”, conta. A corretora, que tem como hobby cuidar de plantas e flores, é fã de orquídeas, principalmente da espécie conhecida como chocolate, famosa por exalar um aroma similar ao da baunilha. Mas há poucos anos, ela não conseguiria levar as plantas no transporte público. “A tecnologia começou a nos impactar há cerca de cinco anos. Antes, eu tinha que carregar uma mala cheia de papéis com



panfletos para os clientes. Dava até calo na mão, de tão pesada”, recorda.

Quarenta e cinco minutos depois, saltamos na estação final, junto com uma multidão. Ganhar as ruas não é tarefa fácil, já que o único caminho de descida é uma estreita escada em mão-dupla, acomodando também pessoas que sobem para embarcar. Não há nenhuma sinalização ou funcionários do metrô ordenando a passagem, ainda assim, uma fila indiana é rapidamente formada e, em ritmo lento, dez minutos depois, conseguimos descer os inúmeros degraus e sair.

Célia não parece preocupada com o aperto do qual acabou de sair e tem outro objetivo em mente – carregar delícias para casa. Paramos numa das muitas barracas de tendas de lonas

azuis que formam um corredor de comércio alternativo nas ruas da Pavuna para que ela comprasse morangos. “Adoro frutas e uma das minhas alegrias é poder colher jabuticaba, laranja e tangerina no meu quintal”, confidencia. Enquanto faço fotos, um camelô me pergunta “se vai passar na Globo”. Respondo gentilmente que não, mas sem dar detalhes, e seguimos nossa caminhada até o estacionamento, onde ela guarda o carro. A medida em que andamos, vamos deixando o comércio informal para trás e o barulho dos carros cortando a avenida principal aumenta. Nos despedimos no estacionamento, já que antes de ir para casa, no Parque Araruama, em São João de Meriti, a corretora ainda vai encontrar o ma-

rido – companheiro de passeios no shopping, cinema e cervejas regadas a bate-papo na varanda com amigos ao som de Cazuzu, RPM e clássicos dos anos 70 – para resolver assuntos pessoais. Ao entrar no veículo, Célia responde algumas mensagens no WhatsApp antes de dar a partida no motor e seguir o seu destino.

Mas não é todo dia que ela passa por sufocos na condução. Com a ajuda da tecnologia, o corretor de seguros não precisa mais se deslocar para oferecer produtos. Estes caminhos são percorridos apenas para fidelizar os clientes e, em casos como os de venda de plano de saúde, colher assinaturas. O restante do processo é todo informatizado. Por isso, agora Célia só vai ao Centro do Rio no máximo três vezes por semana.



# O FUTURO DO CORRETOR DE SEGUROS PASSA PELA TELA DO CELULAR

## Novos desafios para o corretor

Interação do  
segurado com  
o corretor é  
inevitável e  
importante

**A** mobilidade é uma das principais vantagens das novas tecnologias, permitindo que Célia trabalhe de qualquer lugar, seja do resort Costa do Sauípe, onde foi realizado o congresso dos corretores, ou de casa. No dia em que a encontramos para esta reportagem, ela estava animada para almoçar com a afilhada, Izabela, de 14 anos, na sexta-feira seguinte. “Ela mora na Barra da Tijuca e já me ligou perguntando o que eu trouxe de presente da Bahia. Sem a ajuda do celular, seria impossível passar o dia ao lado dela”, avalia. “O celular é essencial, sem ele não faço nada. Estive no congresso, o telefone tocava e eu podia atender, sem que o cliente sequer imaginasse de onde eu falava”, relembra.

Porém, para que tudo funcione bem, a organização é fundamental. Célia conta que mantém, no seu arquivo de papel, uma pasta para cada cliente. As informações não se restringem às informações contratuais e contêm dados sobre a última conversa, o que pode incluir estado de saúde de parentes. “Quando ligo para o meu segurado, sempre dou



uma lida nas anotações e tenho segurança para iniciar um contato perguntando se a mãe melhorou ou se os filhos estão bem. De certa forma, o corretor acaba fazendo parte, indiretamente, da vida do segurado, já que oferecemos produtos de acordo com as necessidades do momento. Tenho no meu banco de dados,

com mais de mil contatos, informações de clientes a quem atendo há quase três décadas, oferecendo variados produtos. Ou seja, é uma vida, por isso, é impossível fazer uma ligação apenas técnica falando sobre benefícios do produto e esquecer que há um ser humano do outro lado da linha”, reflete.



## A importância da formação do corretor de seguros

Tecnologia  
acompanha  
Célia desde  
o início de  
sua carreira

**A** tecnologia começou a acompanhar a vida profissional de Célia desde o início. Como digitadora, trabalhava no horário da meia-noite às seis da manhã, integrando a equipe que informatizou os processos do Ministério do Trabalho, no início da década de 90. Com a disposição dos 21 anos de idade, seguia para outro emprego, onde

trabalhava mais seis horas. O cargo também era de digitadora, numa empresa de processamento de dados. “Em ambos, eu ganhava um ordenado razoável, por isso, não queria abrir mão de nenhum deles. Dormia bem pouco nessa época, mas valeu muito a pena”, recorda.

Mas o emprego que definiria seus rumos profissionais foi no extinto banco Bamerindus, onde passou a trabalhar como digitadora no departamento de seguros. “Um mundo novo se abriu e, na primeira oportunidade, estudei na Escola de Seguros da Funenseg. Foi uma alegria tirar o meu registro na Susep e poder atuar como corretora de seguros”.

Célia avalia que o curso é fundamen-

tal na formação do profissional, tendo em vista que o seguro é um produto diferenciado, cheio de detalhes, que podem mudar de acordo com a categoria. “Saímos do curso aptos a vender qualquer tipo de seguro. Lembro que as provas eram bem rigorosas, de forma que o interessado na profissão saísse não apenas com o diploma, mas com o conhecimento necessário para atuar com qualidade”. A corretora também gosta de participar dos seminários promovidos pela Fenacor. “Já estive em congressos da entidade em São Paulo e gostei muito da última edição, em outubro. O evento é essencial para saber as tendências de mercado e aplicar no dia a dia na venda dos produtos”. Atualmente, Célia tem no portfólio seguros de automóvel, saúde, residência e viagens.



# O FUTURO DO CORRETOR DE SEGUROS PASSA PELA TELA DO CELULAR

## Corretora dá dicas de como vender mais e melhor

- 1** Construir a cartela de clientes, andando sempre com cartão de visitas e aproveitar as oportunidades – seja em festas, eventos de família e até em lojas– para informar que vende seguros;
- 2** Deixar os clientes saberem quais os produtos que você oferece. Um cliente de seguro-saúde pode adquirir outros, como automóvel;
- 3** Estar disponível em qualquer dia e horário para falar com os clientes. Para isso, manter o telefone sempre ligado;
- 4** Usar o WhatsApp para envio de mensagens promocionais moderadamente. Para seguro-residência, Célia envia simulações de acordo com o CEP do cliente e aponta as vantagens. “Faço isso no máximo duas vezes por ano. Mais do que isso, é importunar”, afirma;
- 5** De acordo com o perfil do segurado, investir em visitas presenciais. “Alguns clientes eu conheço há quase 30 anos. Então, de tempos em tempos, agendo para tomar um café e conversar, para saber como ele e a família estão”, conta;
- 6** Ter os arquivos com informações sobre os clientes organizados, de forma que seja fácil acessar todos os dados necessários para um bom atendimento;
- 7** Participar de congressos e eventos do setor para buscar informações sobre tendência de mercado e se manter atualizado;
- 8** Usar a mobilidade que a tecnologia permite para melhorar a qualidade de vida, seja visitando novos lugares, desfrutando da companhia de parentes e amigos ou praticando o seu hobby.



CURSOS ONLINE  
PARA CORRETORES  
DE SEGUROS

R\$ **49**,<sup>90</sup>



Participe de nossos cursos online e receba um diploma. Nossos conteúdos abordam temas atuais que farão toda diferença na sua rotina de trabalho.

