

O dentista japonês que virou entregador de comida chinesa

Aqui vai uma entrevista com um dos caras que considero um verdadeiro empreendedor de carteirinha - Robinson Shiba. Ele entrou na faculdade para ser dentista e virou dono do seu negócio depois de uma breve passagem pelos Estados Unidos.

Hoje, a sua rede, a China in Box, é a maior referência em comida chinesa por delivery. Mas o que mais impressiona nesse cara é a sua habilidade para conduzir negócios de maneira pouco ortodoxa.

Enquanto tentamos acabar com o nepotismo no governo, esse japonês ligado no 220 volts coloca sua família inteira para trabalhar com ele. Se a maior parte das redes franqueadoras focam em uma única marca, ele diversifica, apesar de quase todos seus negócios pertencerem ao mesmo ramo - alimentação. Se a maior parte dos empreendedores reclamam de seus sócios, ele coloca uma baciada de sócios para tocarem as operações.

Quer entender como ele faz esse frango xadrez ficar no ponto?

PM: Porque você resolveu ser dono do seu próprio negócio em vez de seguir a carreira de dentista?

Robinson: Na verdade, fui pai muito cedo e tentei, durante três anos, a carreira de dentista. Durante esse período pude perceber que o meu crescimento profissional como dentista seria muito lento e limitado. Resolvi arriscar pois, na pior das hipóteses, eu continuaria como dentista mesmo.

PM: Quais foram as maiores dificuldades que você passou no início do negócio que poderiam ter afundado a empresa e como elas foram superadas?

Robinson: Como o negócio foi montado com a participação de meus familiares, a maior dificuldade que passamos foi quando consideramos o caixa da empresa como sendo o caixa de toda a família. No nosso controle de despesas, acabavam aparecendo contas de escola, condomínio, entre outras. A partir do momento que estabelecemos um salário para cada um, pudemos avaliar realmente o resultado da empresa. Sou um assalariado até hoje.

PM: Como é ter uma empresa com uma administração familiar, com pai, esposa e irmã no dia-a-dia do negócio?

Robinson: Tudo na vida tem seu lado bom e ruim. Aqui o lado bom é que tenho certeza que estas pessoas são de confiança e vão estar fazendo o melhor por nossa empresa. O lado ruim é que todos são seres humanos que também erram e, nestas horas, ter que dar uma bronca na esposa, pai ou irmã é mais complicado. Mas hoje, depois de tantos anos, todos eles já sabem que tenho um lado meio explosivo, mas que as críticas são para o bem da empresa.

PM: Se você pudesse voltar no tempo e fazer algo diferente na administração ou estratégia, o que você faria?

Robinson: Certamente eu teria implantado antes os indicadores de desempenho da rede. Esses indicadores foram fundamentais para que eu conseguisse conduzir a minha rede.

PM: Quais foram seus maiores erros desde que montou o negócio?

Robinson: O meu maior erro foi ter aberto muitas lojas, num curto espaço de tempo, sem estrutura suficiente de apoio ao franqueado.

PM: E os maiores acertos?

Robinson: O meu maior acerto foi ter aberto muitas lojas, independentemente de ter estrutura ou não, pois o pioneirismo em diversas praças foi fundamental para o crescimento da rede. Se hoje somos "*top of mind*" de nossa categoria, foi porque ocupamos primeiro o território.

PM: Ter escolhido o sistema de franchising para expansão da rede gerou mais benefícios do que problemas?

Robinson: O sistema de franchising foi fundamental para que a China In Box se tornasse uma grande rede. Só consigo ver benefícios na escolha, pois, em cada loja, tenho um dono presente e preocupado em representar bem a marca.

PM: Dizem que um dos maiores problemas do franchising é lidar com os franqueados, que viram praticamente sócios da franqueadora e podem levá-la ao sucesso ou a lona. Como você vê essa relação com franqueados?

Robinson: A minha relação com os franqueados é bem positiva. Eu tento proporcionar um diálogo dentro da rede e os franqueados acabam tendo participação ativa em algumas decisões da franqueadora. No entanto, estabelecemos muito bem os assuntos que requerem a participação dos franqueados, já que a condução da estratégia da empresa depende muito mais de mim, da diretoria e dos master franqueados.

PM: Como você faz para separar um franqueado mula manca de um ganhão de primeira linha?

Robinson: Eu tento fazer com que o franqueado mula manca veja os resultados positivos obtidos pelo ganhão e queira fazer a mesma coisa. Mas como todo mula manca, este processo de aprendizado e convencimento pode durar bastante tempo...

PM: Se você tivesse que comprar uma franquia, qual segmento e rede escolheria?

Robinson: Na verdade, eu já comprei uma franquia Morana, no ramo de bijuterias, que é conduzida pela minha sócia. Se fosse para eu tocar a franquia, certamente escolheria o ramo em que tivesse maior afinidade. Há diversas opções de boas franquias e seria injusto eu apontar apenas uma.

PM: Você tem diversos negócios. Como faz para administrar isso tudo e não virar um pato, que voa, nada e anda mas não faz nenhum dos três direito?

Robinson: O que possibilita a diversificação nos negócios é a figura do sócio operador. Nos negócios em que não tenho condições de participar ativamente da sua administração, procuro ter um sócio operador competente e que tenha condições de conduzir o negócio com autonomia. Só acredito num negócio quando tenho a certeza de que ele terá um dono conduzindo.

PM: Sei também que você não chega a 10 metros de um computador e que seus e-mails são lidos e respondidos por sua esposa. Como é ser uma pessoa totalmente desligada da tecnologia num mundo onde as pessoas a usam cada vez mais, em nome da produtividade?

Robinson: Realmente, ainda não sou uma pessoa muito conectada. Prefiro adotar algumas soluções antigas, que possibilitam sentir e ouvir as pessoas. É lógico que a tecnologia ajudou a agilizar muitos processos, mas, no meu dia-a-dia, deixo esta parte para a minha esposa e acabo telefonando e conversando com as pessoas que preciso.⁴

ATIVIDADE

- 1- Identifique as características do comportamento do empreendedor presentes no texto.
- 2- Qual o tipo de característica predominante neste empreendedor?
- 3- Você considera que no Brasil há muitas oportunidades para se investir? Comente.
- 4- Dos ingredientes a seguir qual o mais importante para obter sucesso e comente sua resposta: a) dinheiro b) motivação c) visão
- 5- Escreva um texto sobre a importância dos empreendedores para a economia brasileira. (mínimo 10 linhas)