

TRAVELTAILORS

A PRIMEIRA AGÊNCIA PORTUGUESA DE VIAGENS À MEDIDA

Sobre a liderança, Raquel Ribeiro, Partner e Head of Marketing and Communication da TravelTailors não tem dúvidas: "Os maiores desafios das empresas e dos seus líderes prendem-se sempre com a dificuldade em fazer escolhas. Na TravelTailors somos três mulheres líderes e tivemos que aprender a tirar partido das nossas diferenças e complementaridades".



PAULA ALVES MONTEIRO, LISETE CARDOSO E RAQUEL RIBEIRO

O número de mulheres em funções de liderança tem vindo a aumentar nos últimos anos, mas ainda assim a presença feminina em cargos de chefia em Portugal ainda tem um longo caminho a percorrer. Como é estar na linha da frente da marca TravelTailors?

Estar na linha da frente da marca TravelTailors é assegurar que todas as viagens que prepararmos visam superar as expectativas de quem as concretiza. Para isso, há que fomentar um atendimento excelente, totalmente personalizado, um desempenho irrepreensível e a criação de uma relação emocional duradoura com os nossos viajantes. Liderar a TravelTailors é instilar inspiração e confiança em quem vai viajar, ao mesmo tempo dando à equipa que prepara cada nova viagem a oportunidade de se sentir também "a viajar"!

Quem é a equipa de líderes da TravelTailors e quais as razões que a levaram a apostar na marca TravelTailors?

A nossa equipa foi fundada pela Lisete Cardoso, pela Paula Alves Monteiro e pela Raquel Ribeiro, colegas e amigas dos tempos de estudantes. Desde cedo, percebemos que a próxima viagem era a nossa grande "cenoura" para meses de intenso trabalho. Após organizarmos as nossas viagens e as dos amigos, em 2010

decidimos criar a TravelTailors para prover às necessidades de viajantes como nós: pessoas apaixonadas por viagens, que gostam de descobrir o mundo ao seu ritmo e ao seu gosto, de viver experiências extraordinárias – e só delas. Por isso, posicionámos a TravelTailors como a primeira agência portuguesa de viagens à medida e há sete anos que nos congratulamos por isso.

Quais foram os principais desafios que enfrentaram para chegar até aqui?

Os maiores desafios das empresas e dos seus líderes prendem-se sempre com a dificuldade em fazer escolhas. Na TravelTailors somos três mulheres líderes e tivemos que aprender a tirar partido das nossas diferenças e complementaridades. Nos primeiros cinco anos de atividade havia entre nós a tentação típica das mulheres gestoras de PME para não "puxar dos galões", não estabelecer hierarquias nem áreas de responsabilidade estanques. Depois de um processo de coaching, da análise do perfil comportamental DISC, entre outros estudos, percebemos a vantagem de ter um organograma e identificar funções de autoridade por área de trabalho, por razões de eficiência e eficácia. Uma de nós é mais decidida e frontal – e por isso foi escolhida para CEO. Outra é muito cuidadora, atenta aos detalhes – o que

foi excelente para as Operações e o Serviço ao Cliente. As Vendas beneficiam de uma personalidade bem-disposta, que gosta muito de contacto humano. Assim cada uma de nós dá o seu melhor.

Na sua opinião, serão as mulheres melhores líderes? O que diferencia as mulheres em cargos de liderança?

Embora não acredite que mulheres ou homens sejam melhores líderes simplesmente pelo seu género, penso que os líderes podem triunfar não só por mérito próprio, mas também em virtude dos contextos sociais e culturais dos respetivos países e das organizações. Os estudos indicam que as mulheres em cargos de liderança tendem a ser mais polivalentes, perceptive e emocionalmente inteligentes do que os seus homólogos masculinos. Se isso for uma valia para uma dada organização, num dado contexto, pode fazer mais sentido que o seu líder seja uma mulher.

Ver uma mulher em cargos de liderança ainda é visto mais como uma exceção do que uma regra. Durante o seu percurso profissional alguma vez sentiu dificuldades acrescidas pelo facto de ser mulher?

Felizmente não. No negócio das viagens à medida, sentimos que uma interlocutora (mulher) coloca o seu cliente e o seu colaborador mais à vontade no plano emocional, despertando-lhe maior confiança para exprimir os seus sonhos e partilhar as suas preocupações. Uma mulher beneficia da imagem de cuidado e proteção que dedica aos que lhe são queridos, e nós reforçamos essa preocupação para com os nossos clientes.

Uma sociedade equilibrada contempla a integração de homens e mulheres com igualdade de oportunidades. O sexo não torna o indivíduo nem mais nem menos apto para o desempenho de uma determinada função. O que é para si ser um bom líder?

Alguém que faz cumprir os objetivos da organização através da felicidade de clientes, colaboradores, parceiros e da sua própria.

O que podemos continuar a esperar da equipa de líderes da TravelTailors no futuro?

A prossecução de objetivos ambiciosos que tragam alegria a quem viaja, realização a quem prepara viagens e desenvolvimento à comunidade na qual nos inserimos. ■