

NÃO EXISTEM FALHAS, EXISTEM APENAS EXPERIÊNCIAS!

Uma entrevista exclusiva com Olivier Schaeren (CEO da Smile Line, Suíça) por Marat Awdaljan*

Publicada na prestigiosa revista europeia LABLINE – Ed. 39, 2020

INÍCIO DA CARREIRA

Você pode dizer quem é Olivier Schaeren?

Sou o segundo de uma família com duas irmãs. Nasci quando meus pais tinham sua própria interpretação da vida e da liberdade; passei minha primeira infância morando em um trailer. As coisas mudaram quando, com seis anos, eu voltava do jardim de infância cheio de questionamentos, e meus pais decidiram então se mudar para um apartamento. Na adolescência não tinha nenhuma paixão especial pelos estudos (talvez também fosse um pouco preguiçoso na época); então decidi escolher a forma de aprendizagem por meio de estágio, que também é uma opção respeitada na Suíça. Esse aprendizado não tinha nada a ver com o ramo dental: o escritório onde trabalhava cuidava de anúncios em jornais. No final do meu estágio decidi passar um tempo aprendendo um pouco de alemão e de inglês. No meu retorno de uma estada de três meses no Reino Unido, não tinha emprego e por sorte rapidamente encontrei um como representante de vendas júnior em um distribuidor de materiais odontológicos. Foi assim que conheci o ramo dental. Eu tinha 19 anos.

Como você decidiu se tornar um empresário?

Isso foi mais por acidente do que uma escolha real. Quando tinha 24 anos, era razoavelmente bem sucedido em meu trabalho como representante de vendas e ganhava muito bem. A questão é que eu tinha uma paixão muito cara - era piloto de rali e investia toda a minha renda no esporte. Quando digo toda a minha renda, quero dizer que fui ingênuo e não me dei conta de que um dia teria que pagar imposto de renda. E, de fato, um dia vieram com uma conta enorme - e eu não tinha absolutamente nenhum dinheiro sobrando! Isso aconteceu logo após um grave acidente automobilístico que me deixou em uma cadeira de rodas por alguns meses ... com muito tempo para pensar no meu futuro. Um amigo me disse que na lei suíça existe uma regra que diz que quando você muda seu status (de empregado para autônomo) ... o Estado se esquece de quase todos os impostos antigos devidos, para se concentrar apenas na nova situação financeira. Uma boa solução para mim! Bem, também havia outros motivos, mas a questão econômica foi provavelmente um argumento fundamental para o início do meu próprio negócio. Nem preciso dizer que por causa de outra regra da lei suíça ... no final tive que pagar meus impostos!!!

Qual foi a sua motivação para se tornar empresário e escolher esse caminho de carreira?

Acredito que você teria uma resposta semelhante de muitos empresários. Na verdade, não é tanto uma questão de motivação, mas uma questão de personalidade ... em francês, **o verbo “entreprendre” significa tomar decisões e agir**; não está necessariamente vinculado ao fato de possuir uma empresa. Portanto, ou você é empreendedor (tem ideias, toma decisões e age) ou prefere deixar que outros assumam esse papel. No meu caso, diria que já fui empreendedor desde criança: quando queria algo especial, não tinha outra escolha senão conseguir sozinho.

Onde você aprendeu sobre a profissão dental?

Eu era jovem quando comecei como representante no ramo dental. Meu empregador era um distribuidor dental “generalista”. Lembro que nos primeiros meses minha tarefa era mais a de memorizar as marcas, os nomes de milhares de produtos, preços e referências. Rapidamente entendi que era melhor receber um pedido de 900 gramas de Dispersalloy para enviar pelos correios do que um pedido de dois sacos de gesso Moldano de 25 kg que eu tinha que carregar pessoalmente até um laboratório no quarto andar de um prédio sem elevador! Demorou alguns meses até que eu começasse a me interessar pelo uso do que estava vendendo. Costumamos dizer “aprender fazendo” - neste

caso, era “aprender perguntando”. A maioria dos clientes sempre foi amável e gentil em explicar o porquê de precisarem disto ou daquilo, qual a vantagem do produto X vs o Y. Na verdade, a curiosidade e o interesse pelas técnicas tiveram um papel importante durante toda a minha carreira profissional.

Quem foram os seus mentores em sua jornada para chegar onde está agora?

Não falaria de mentores literalmente. Em vez disso, fui inspirado pelos resultados e experiências de outras pessoas. Por exemplo, lembro-me da maravilhosa experiência com a Belle de St.-Claire do Robert Berger (uma linha que eu vendia ativamente e com sucesso); lembro-me também do incrível entusiasmo de amigos técnicos quando a porcelana de Willi Geller estava prestes a ser lançada no mercado. Fiquei impressionado e atraído por essas marcas tão perspicazes com os produtos que desenvolvem ou que suscitam paixão graças à imagem que apresentam. Ao me fazer essa pergunta, você me fez perceber que observei principalmente experiências de outros na área odontológica (minha realidade, nossa pequena indústria) e não os sucessos mundiais em outras áreas de atividades.

O que você considera a maior conquista em sua carreira?

Esta é uma pergunta fácil e difícil ao mesmo tempo. Estou, claro, muito feliz e orgulhoso por ter criado do zero uma marca que hoje é conhecida e respeitada por profissionais de todo o mundo. A opinião da indústria é, certamente, importante, mas é **quando vejo a paixão e a fidelidade dos usuários é que as emoções são as mais fortes**. Outra recompensa incrível é o relacionamento único e forte que pudemos estabelecer com muitos de nossos distribuidores e com pessoas incríveis, tão agradáveis e inteligentes, formadores de opinião ou não, em todo o mundo. Por fim, a grande parceria que pudemos construir com a comunidade StyleItaliano é uma grande satisfação para mim e certamente uma das maiores conquistas da Smile Line nos últimos anos.

TRABALHO / NEGÓCIO

Como você decidiu começar a Smile Line e quais foram seus primeiros passos?

Quando deixei meu emprego, primeiro criei minha própria empresa como um pequeno distribuidor dental, vendendo apenas uma seleção de especialidades de alta qualidade para os laboratórios dentais na Suíça (Shofu, Belle de St.-Claire, Catho etc.). Eu frequentemente organizava cursos práticos de porcelana com Jan Kaech (técnico de prótese dentária em Thun). Tornamo-nos grandes amigos e o laboratório do Jan tem sido nosso laboratório piloto e de referência há mais de 25 anos. Foi sob o seu impulso, contando-me o seu sonho de ter uma placa de porcelana capaz de fazer “isto+ isso + aquilo” que comecei a desenvolver e a testar materiais para tentar corresponder às suas necessidades. O resultado foi a bandeja de porcelana U-mid que rapidamente se tornou um grande sucesso. Esse primeiro produto foi a razão pela qual a Smile Line foi criada.

Qual foi a ideia principal e o objetivo da Smile Line?

As pessoas costumam dizer: “Nossa, você tinha um plano incrível há 25 anos!” Isso me faz rir porque não tinha plano, não tinha ideias no começo. Tente imaginar se você pode dizer com precisão onde estará, o que estará fazendo e quão bem sucedido será em dez anos. Se pudéssemos fazer isso, todos teríamos muito sucesso ... com o mínimo de esforço e o mínimo de erros! Receio que a realidade da Smile Line seja muito mais simples: Deposito muita paixão e energia no desenvolvimento de um único produto ... e vamos ver o que acontece. Obviamente, é mais fácil contar a história em retrospectiva e imagino que seja assim com muitas empresas. A Smile Line começou com um produto exclusivo, a bandeja U-mid para porcelana. Daí, com o passar dos meses e anos, mais e mais produtos foram desenvolvidos. Como todos nós temos um talento, acho que tenho o talento de unir coisas e pessoas (uma grande vantagem quando se trata de desenvolver algo) e provavelmente tenho o talento ou a sensibilidade para a estética que, com os anos, permitiu à Smile Line projetar a imagem e os valores que tem hoje.

Quais são os valores centrais da empresa?

Acredito que quando se trata de valores essenciais existem dois pontos:

1 - os valores fundamentais, que são visíveis e comunicados ao público, porque todos temos que nos identificar. Neste caso, para a Smile Line estamos falando de **exclusividade, emoção, inovação, design, alta qualidade**.

2 - os outros valores fundamentais são aqueles experimentados por um cliente quando, por um motivo ou outro, tem contato direto com a Smile Line. Nesta fase, os valores essenciais "profundos" que ele provavelmente vai experimentar e sentir são **respeito, autenticidade, serviço, educação polidez e acompanhamento (follow-up)**.

Como você vê o futuro da linha Smile Line?

Como você sabe, por mais de 15 anos, a Smile Line esteve 100% e exclusivamente focada em ferramentas e acessórios para laboratórios de prótese. Há cerca de 7 a 8 anos, fomos contatados pela maior comunidade odontológica do mundo: StyleItaliano, (styleitaliano.org) fundada pelo Prof. Angelo Putignano e pelo Dr. Walter Devoto. A partir daquela reunião começou uma parceria muito agradável e eficiente: A Smile Line desenvolvendo produtos baseados nas ideias dos membros do StyleItaliano. A Smile Line teve a sorte de conhecer a o StyleItaliano provavelmente em um momento chave de sua vida, o que nos permitiu abrir as portas do mercado de consultórios odontológicos. É claro que a Smile Line continua e continuará se desenvolvendo especificamente para os laboratórios de prótese, mas devido às mudanças drásticas em nossa indústria, teremos que investir cada vez mais em desenvolvimentos de produtos clínicos.

De quais produtos você tem orgulho como proprietário da Smile Line?

Na verdade, são muitos, todos aqueles em que a Smile Line foi pioneira no mercado. Espontaneamente, tenho em mente produtos como a bandeja U-mid e as paletas para porcelana em geral, o Smile Lite MDP ou o VeneerME. Outra linha de produtos da qual me orgulho é a INSTRUMENT by Smile Line que permite customizar instrumentos / ferramentas tão exclusivos, de alto valor emocional e de altíssima qualidade. Imaginei e desenvolvi esta linha sem ter qualquer experiência como designer, e com ela, a Smile Line ganhou o prestigioso Red Dot Design Award. Mas se tivesse que selecionar apenas um ponto de que realmente me orgulho, é o fato de a Smile Line ter sido novamente pioneira na busca e oferta de alternativas únicas ao uso de animais (sabres vermelhos kolinsky) para a produção de pincéis de alta qualidade para porcelana. Começamos com os pincéis N.era e lançamos a nova série RSPCT no ano passado. Ambas as linhas estão crescendo a cada ano e contam com cada vez mais usuários. Devo dizer que isso me dá uma satisfação muito profunda.

Você teve mentores ou modelos em sua empresa?

Muitos, na verdade. Como expliquei antes, minha formação é bastante básica. Ao longo dos anos, com todos os projetos que liderei, estive superficialmente envolvido em muitas tecnologias diferentes. Como não sou especialista, sempre tive que contar com uma pessoa que dominasse o assunto ou a técnica que me interessava. Na maioria dos casos, essas reuniões abriram a porta para um relacionamento ou amizade incrível, pelo que sou muito grato. Então, de fato, por este motivo, durante minha carreira tive muitos mentores.

Quais são suas estratégias para manter uma comunicação eficaz?

Na minha opinião, a comunicação está se tornando um desafio, hoje. Às vezes, pode parecer uma luta entre a mídia tradicional, como catálogos impressos etc., contra a Internet e as redes sociais. É dramático para mim saber que até mesmo algumas marcas famosas suíças de relógios decidiram não imprimir mais nenhum catálogo, mas se concentrar na internet e nas redes sociais. **Devo dizer que ainda prefiro ter em mãos um livro, em lugar de um tablet.** É importante para mim continuar a oferecer literatura em papel, daí o novo e exclusivo livreto de capa dura dedicado à linha INSTRUMENT by Smile Line, lançado há alguns meses. Minha opinião é que enquanto o papel é um suporte para emoções e sonhos, as mídias sociais são apenas uma sucessão rápida de imagens substituídas por outras imagens. Se me permite dizer: enquanto eu puder escolher, sempre irei preferir comer em um bom restaurante do que em um fast-food. Acredito que haja o mesmo fenômeno para a Labline: quando as pessoas a recebem, fazem uma pausa, voltam a respirar normalmente e se livram do estresse e da emergência. Isto é muito importante para meus olhos. Dito isto, acho que é obrigatório estar presente também na mídia atual, claro.

Qual (is) é / são a (s) maior (es) necessidade (s) da odontologia / tecnologia dental neste momento?

Depende de se falamos do ponto de vista humano ou empresarial. Eu me coloco no ponto de vista humano para dizer que **é urgente uma melhor comunicação com o público, os pacientes.** As pessoas deveriam saber do que se trata, quem está fazendo sua coroa, onde, como e em que condições. Na minha opinião, isto seria o melhor para o técnico e, no final das contas, para o paciente. Assim como prefiro fazer compras no açougue e na padaria locais, não ficaria feliz com uma odontologia pessoal e global.

O que você acha da crescente importância da odontologia digital e do processo de trabalho manual?

A odontologia digital já faz parte da nossa vida há anos e obviamente não há como voltar às velhas técnicas. Conheço muitos técnicos da minha geração ou mais velhos e fico surpreso com a rapidez com que eles trocaram o trabalho artesanal por um novo trabalho assistido por computadores e máquinas.

Todos sabemos que antes da odontologia digital podíamos ver todos os tipos de qualidades no mercado, desde a mais pobre até a mais alta. Levando isso em consideração, acredito que as novas tecnologias foram positivas para elevar e melhorar o nível médio de qualidade. Assim, pudemos observar uma primeira grande mudança da odontologia analógica para a digital. Me preocupa o fato de que a mudança hoje resulte na odontologia digital pertencente a grandes empresas que ocuparão cada vez mais espaço no cenário odontológico. Apesar disso, **estou confiante de que permanecerá um bom lugar para que técnicos talentosos** possam continuar oferecendo serviços altamente personalizados, uma espécie de odontologia de alta costura. A comunicação e o trabalho em equipe com o clínico serão determinantes para isto.

A Smile Line é conhecida por ter um alto padrão. Como você consegue manter a alta qualidade?

Acho que é uma questão de escala de produção. A Smile Line é realmente uma pequena entidade - somos apenas 14 colegas. A forma como trabalhamos e produzimos assemelha-se mais a artesanato que a uma indústria. Isso significa que sempre temos todas as etapas da produção sob controle. Trabalhamos com cerca de 120-130 empresas terceirizadas que produzem componentes a partir de nossos desenhos e esboços, e na Smile Line cada peça é sempre controlada antes de ser enviada novamente para tratamento adicional ou antes de ser montada. No final, 100% dos produtos são montados e acondicionados em nossas instalações em St.-Imier. Enquanto continuarmos a produzir com base nesse modelo, seremos capazes de manter o mesmo nível de qualidade.

Você tem dicas / truques para jovens empreendedores sobre como iniciar uma empresa?

Adoro a frase do filósofo francês Henri Bergson, que usei no prefácio do último catálogo da Smile Line: **“O futuro não é o que vai acontecer conosco, mas o que vamos fazer”**. Diz tudo: as coisas definitivamente não virão sozinhas; aprendi e experimentei isso quando criança.

Quais são as qualidades que um líder deve ter para gerenciar uma equipe com sucesso?

Sucesso ... você quer dizer “sucesso da empresa” ou “por ser um líder apreciado por sua equipe”? Estas situações podem ser completamente diferentes. Pela minha parte, é natural e óbvio ter o mesmo respeito pelo meu aprendiz e pelo nosso cliente mais importante. Isso me lembra de uma história que aconteceu há muitos anos no Lab Day em Chicago. Imagine os corredores lotados enquanto eu estava em um estande, demonstrando um produto para um cliente. De repente, o próprio Jim Glidewell chegou com vários colegas. Quase todo mundo parou de respirar, muito impressionado. Eu não tinha prestado atenção e um colega sussurrou para mim: “O Senhor Glidewell quer falar com você”. Eu disse: “Sim, com prazer. Mas deixe-me terminar a minha demonstração, o que levará mais 5 minutos”. E meu colega disse, começando a suar: “Mas é o Sr. Glidewell !!”. Repeti que precisaria de 5 minutos, tempo para eu terminar com meu cliente que merecia o mesmo respeito, então o Sr. Glidewell teria que esperar um pouco. E é claro que isso não foi nenhum problema para o Sr. Glidewell! Isso é apenas para dizer que aos meus olhos, **respeito é uma qualidade na vida e com certeza uma qualidade quando você tem que gerenciar uma equipe**.

Quais são as maiores lições que você aprendeu em sua carreira de empresário?

É da natureza humana falar e se comunicar. Principalmente nos negócios, muitas pessoas falam muito. Demais. Na minha opinião, geralmente ocorre uma grande perda de tempo e energia. Isto é **um desafio para entender o que vale ou não a pena ouvir** e dar um passo atrás para seguir seu caminho.

Qual é a sua perspectiva sobre inovação?

Acho que podemos dizer que a inovação faz parte do DNA da Smile Line. Convido você a conferir nosso portfólio completo e verá que para a maioria dos produtos a Smile Line foi pioneira. A inovação vai além dos próprios produtos. A Smile Line inovou também na imagem da marca, na forma de apresentar os produtos em um catálogo e até mesmo com os textos ou descrições dos produtos. Outros se inspiraram muito na Smile Line, mas sem dúvida posso afirmar que a Smile Line foi pioneira em nosso ramo também nisso.

Com que frequência você decide lançar um novo produto inovador para o mercado?

Não existe regra e depende da importância do projeto. Eu diria que a Smile Line lança em média 3-5 novos produtos a cada ano.

Quando e como saber se um produto é adequado para o mercado?

Isso normalmente leva apenas alguns meses. O sinal para nós é o entusiasmo dos representantes de vendas após algumas visitas aos clientes.

A Smile Line se concentra mais em técnicos dentais ou dentistas?

Hoje é cerca de 50/50. O lado dentista cresceu drasticamente graças à grande parceria que temos com a o StyleItaliano.

Como se tornar um distribuidor oficial da Smile Line? Existem critérios específicos?

Temos distribuidores da nossa marca em mais de 70 países. Os distribuidores oficiais com quem trabalhamos mostraram grande motivação e paixão no início: vontade de trabalhar ativamente, mostrar e demonstrar os produtos ao invés de apenas tê-los disponíveis em seus depósitos.

FILOSOFIA

Você tem algum ritual diário?

Não falaria em ritual, mas certamente, tenho um ritmo diário que é bom para o meu equilíbrio físico e mental. Todas as manhãs começo às 6h. Tenho a sorte de morar muito perto da empresa, então faço um almoço rápido em casa com minha família, volto para o escritório e fico normalmente até às 17h; depois visito a academia para me exercitar por uma hora antes de voltar para casa e aproveitar a noite com minha família.

O que você gosta de fazer em seu tempo livre? Tem algum hobby?

Tenho dois filhos mais velhos, de 23 e 20 anos, que hoje são muito independentes. Sou casado pela segunda vez e com minha esposa Marielle temos duas filhinhas doce se meigas, de 6 e 3 anos. Então, gosto de estar com minha família. Quase todas as noites cozinho para elas. No verão adoro escalar montanhas com minha mountain bike e, quando tenho tempo, adoro praticar kitesurf. Gostaria de poder fazer isso com maior frequência, mas infelizmente ocorre apenas 1-2 vezes por ano. No inverno gosto de esqui - no ano passado experimentei esqui-de-fundo pela primeira vez e acho que vou ficar viciado rapidamente.

Que livros / treinamento você recomendaria?

Conversando com Deus - Neale Donald Walsch

Qual é a sua visão final da vida?

Estou muito preocupado com como o mundo anda hoje com tudo acelerado, poluição, destruição da natureza, big data, globalização. Talvez eu seja antiquado, talvez seja romântico, mas gostaria de ver as coisas desacelerarem. **Desacelerar para termos mais tempo.** Tempo para dar um passo atrás e valorizar as coisas, tempo para encontrar pessoas, em lugar de sempre adiar porque estamos muito ocupados. Duvido que o mundo mude nessa direção. Mas talvez eu possa redesenhar meu próprio universo nesse sentido no dia em que estiver aposentado ha-ha.

Quais são seus objetivos na vida?

Do ponto de vista pessoal, gostaria de ver **todos os meus filhos seguros, felizes e saudáveis** - isto é o mais importante. Do ponto de vista profissional, gostaria **que a Smile Line continuasse trabalhando e sendo bem sucedida** por muitos anos com a mesma filosofia.

Qual foi o melhor conselho que você já recebeu e seguiu?

Tenha fé. Simplesmente. Porque se você não tem fé, é muito difícil ser criativo, muito difícil dar vida a coisas e projetos.

Qual é a sua percepção do fracasso?

Alguém disse: “Não existem falhas, existem apenas experiências”. Em certo sentido, isto é verdade, e uma vez que você admite isso, é provável que seja menos rapidamente desencorajado por essas ... experiências. Por isso, uma falha pode ser a oportunidade de recomeçar de uma forma diferente ... ou o sinal de que se está perdendo tempo. Por isso, uma falha pode ser a oportunidade de recomeçar de uma forma diferente ... ou o sinal de que se está perdendo tempo.

Existe uma frase que diz: você vive sua vida, ou pensa nela com frequência?

Sim, algo que digo aos outros... mas que raramente posso aplicar para mim: “Calma, vamos todos chegar ao Natal ao mesmo tempo!”

CONCLUSÃO

Se você tivesse a oportunidade de fazer tudo de novo, o que faria de diferente na sua vida?

Eu faria tudo igual, mas me preocuparia menos. Percebi que quase 99% das preocupações são problemas que podem ser resolvidos facilmente ou por si próprios.

Se este fosse seu último dia na terra, o que você gostaria de compartilhar com o mundo?

Eu passaria aquele último dia falando sobre boas lembranças com as pessoas que amo, com bons vinhos e boa comida.

**Marat Awdaljan é ceramista nascido em Tbilisi, Geórgia, em 1988, filho de pais armênios. Em 1993, sua família se mudou para a Holanda, onde ele cresceu. Desde 2013, iniciou um projeto, durante o qual viaja o mundo para conhecer os Mestres da Odontologia a fim de encontrar respostas para todas as dúvidas e problemas da área odontológica. As entrevistas com os Mestres são publicadas na mundialmente conhecida Revista Labline. Combinando o conhecimento dessa jornada com a extensa pesquisa em que está se concentrando atualmente, Marat criou e desenvolveu MATISSE, o software universal para seleção de cores para dentistas e técnicos dentais; ele ministra palestras e cursos em todo o mundo.*