

O braço direito

Ele passou por todas as áreas da Calcos, junto com sua irmã, Monica. Promovido a diretor pelo pai, que fundou a operadora, Wagner Lopes o acompanhou até o fim da vida



"Ó MESTRE, FAZEI QUE EU PROCURE MAIS / CONSOLAR, QUE SER CONSOLADO; / COMPREENDER, QUE SER COMPREENDIDO; / AMAR, QUE SER AMADO. / POIS, É DANDO QUE SE RECEBE, / É PERDOANDO QUE SE É PERDOADO, / E É MORRENDO QUE SE VIVE PARA A VIDA ETERNA."

A Oração de São Francisco de Assis foi a primeira que Wagner Lopes aprendeu quando ingressou no catecismo. Paulistano de 39 anos, Wagner é católico que segue a doutrina franciscana e tem gosto por fotografia, informática e motos. Nascido em 16 de dezembro de 1973, teve os primeiros conta-

tos com turismo ainda bem pequeno, quando seu pai, Ariosvaldo, o Ari, o levava para a Calcos, na época em que a empresa ficava na Galeria Metrôpole, no centro de São Paulo. "Eu ia sempre aos sábados e, quando estava lá, brincava com as maquetes de aviões, arrumava folhetos de hotéis e operadoras", lembra. Curioso por novidades, começou a mexer em computadores quando eles ainda nem tinham disco rígido e foi a uma aula de informática aos oito anos. "Os computadores usavam um bolachão de oito polegadas", diz, ao descrever seu computador TK 85, que era ligado à TV. A tela era em preto e branco. Velhos tempos.

Com 15 anos de idade, em 1989, Wagner recebeu o convite de Ari, que tinha se separado de sua esposa, para trabalhar como office-boy. A proposta era direta: emprego e um salário mínimo. O adolescente Wagner aceitou e seguiu toda a rotina de um office-boy: pagar conta no banco, levar documentos de uma sala para outra e até mesmo café para "o Ari". "Sempre buscamos fazer uma separação dentro da empresa. Ele me chamava pelo nome e eu também fazia o mesmo com ele. O tratamento era bem profissional", explica. Na época, a Calcos tinha apenas quatro funcionários: Ari, Mônica – irmã mais velha –, Wagner e mais um fun-

cionário. Além de Mônica, atual presidente da operadora, Wagner, atual diretor de Marketing, tem como irmãs Ariane, de 12 anos – do outro casamento de Ari –, e Vanessa, de 34 anos, que não trabalha na Calcos atualmente, mas já passou por lá. Após dois anos como office-boy, Wagner começou a atuar no atendimento às agências de viagens. Até então, a empresa tinha apenas produtos de hotéis e parte terrestre. "Certa vez, uma agência me ligou e perguntou se as diárias do hotel incluíam as taxas. Eu virei para o funcionário do lado e disse: 'pelo amor de Deus, que taxas são essas?'", diverte-se.

BRINQUEDO TECNOLÓGICO

Já instalado na rua 7 de Abril, também no centro de São Paulo, Wagner passou do Atendimento para a Promoção. "O meu pai sempre achou que eu tinha de passar bastante tempo em uma determinada área da empresa para aprender bem", diz. Neste momento, "uma coisa" chamada "internet" chegou ao Brasil. Wagner, claro, quis se inteirar sobre o assunto.

"Eu inscrevi a Calcos como uma das empresas para participar de um projeto piloto da Embratel para usar internet. Foram selecionadas 50 empresas para terem uma conta e a Calcos estava entre elas", recorda, ao falar sobre o primeiro e-mail da empresa, em 1994: calcos@embratel.net.br. Com a internet funcionando, Wagner mostrou uma página da web para seu pai. Este lhe respondeu: "O que é isso? Com o que você está brincando?" Até então não existia um termo para definir um "nerd". "Isso é coisa de 'micreiro'", dizia Ari. As propagandas que chegavam à Calcos eram feitas via telex, o "Messenger da idade da pedra", segundo Wagner, que afirma solene: "Fico uma semana sem telefone, mas não posso ficar 15 minutos sem internet". De promotor, Wagner passou para atuar como operador, aos 22 anos. Três anos depois, aos 25, foi para Emissão de Bilhetes. Com 28, assumiu o Departamento Financeiro e, aos 30, entrou no Marketing. Na área, o primeiro cargo

foi como gerente e, aos 33, tornou-se diretor. "Desde quando era atendente, eu perguntava sobre as outras áreas da empresa. Eu me metia muito em tudo e costumava dizer que conhecia a empresa melhor do que o meu pai." O fato de ter passado por diversas áreas faz com que muitas agências peçam para serem atendidas pelo "Wagner da Calcos". "O cargo de diretor é o que está no meu cartão de visitas. Tanto eu quanto a Mônica botamos a mão na massa, se preciso. Por exemplo, tem agentes que querem ser atendidos por mim e eu os atendo com o maior prazer."

Ao assumir a diretoria de Marketing,

em 2006, Wagner fez uma reorganização da empresa.

"O mercado estava muito bom até 2009. Isso demandou a contratação de funcionários e reorganizar as funções de cada área. A primeira que mudei foi a operacional. O atendente, por exemplo, só ia fazer a venda junto aos agentes. Emissão só fazia emissão e nem mexeria com reserva", explica. Para ele, a segmentação das funções "otimiza e organiza" os procedimentos da empresa. "Para dar um bom atendimento aos agentes de viagens, tivemos de organizar a própria casa. Isso dá mais tranquilidade. Quando há um problema, é mais fácil de detectar."

Continua na pág. 32

FRASES
de Wagner Lopes

"Aprendi com o meu pai a não ter vaidade e ser sempre humilde, agir profissionalmente. Se eu tiver que sair daqui e sentar do lado do meu colaborador para ajudá-lo no atendimento, eu faço isso. A minha irmã gosta de ser tratada como a 'Mônica da Calcos'. Eu, como 'Wagner da Calcos'."

"Fico uma semana sem telefone, mas não posso ficar 15 minutos sem Internet."

"Nunca falamos: 'faça porque eu quero'. Expomos argumentos. Assim, a pessoa abraça a causa, te enxerga como líder."

"Por muitos anos, os agentes de viagens não tiveram concorrentes. Havia reserva de mercado, só que agora mudou. Nos anos 2000, o que você colocava para vender, vendia. Não havia concorrência da Internet."

"Os agentes ainda não acordaram, pois compram do seu concorrente, não capacitam suas equipes, não investem na divulgação dos produtos que o consumidor realmente vai precisar."

O melhor do Caribe
com Copa Vacations

ST. MAARTEN E ANGUILLA

Válido até 20 de dezembro de 2013

Serviços incluídos

- Passagem aérea voando Copa Airlines
- Transfer de chegada em St. Maarten / Hotel
- 04 noites em St. Maarten com café da manhã
- Transfer de saída de St. Maarten - Hotel / Porto
- Travessia (Ferry Boat) St. Maarten / Anguilla
- Transfer de chegada Porto / Hotel
- 03 noites em Anguilla com café da manhã
- Transfer de saída de Anguilla - Hotel / Porto
- Travessia (Ferry Boat) Anguilla / St. Maarten
- Transfer Porto / Aeroporto St. Maarten
- Assistência local
- Seguro e brinde

HOTÉIS E TARIFAS

SXM - Hotel SONESTA MAHO BEACH - Apto. Garden Island View
AXA - Hotel ANACONA BOUTIQUE HOTEL - Standard Rooms.
Valor por pessoa em Apto. Duplo - **R\$ 4.705,00 + taxas**

ST. MAARTEN E ST. MARTIN

Válido até 31 de outubro de 2013

Serviços incluídos

- Passagem aérea voando Copa Airlines
- Transfer de chegada e saída
- 06 noites em St. Maarten com café da manhã
- Assistência local
- Seguro e brinde

HOTÉIS E TARIFAS

Lado Holandês - Hotel SONESTA MAHO BEACH - Apto. Garden Island View
Valor por pessoa em Apto. Duplo - **R\$ 3.628,00 + taxas**
Lado Francês - Hotel RADISSON BLU - Apto. Superior
Valor por pessoa em Apto. Duplo - **R\$ 3.878,00 + taxas**

4 voos semanais a partir de Dezembro

Não inclui: Taxas de embarque, impostos governamentais, despesas de caráter pessoal não mencionadas.

(*) Valores convencionais ao cliente de 3,45 do dia 15 de agosto de 2013, sujeitos a alteração sem prévio aviso, o valor em R\$ será convertido ao câmbio do dia da compra. Tarifa por pessoa, válido para hospedagem no período acima mencionado, sujeito a alterações e disponibilidade até 90 dias antes. Não foi reservado somente para o cliente. As tarifas variam de acordo com a categoria do hotel e as condições de contrato, e a confirmação do mesmo depende da disponibilidade para o cliente. Não incluem: taxas de embarque, impostos governamentais, despesas de caráter pessoal não mencionadas. A documentação para a viagem é de responsabilidade do passageiro.

CONSULTE SEU AGENTE DE VIAGENS

Operadoras Copa Vacations

ADVOUR
11 2167-0633

MGM
11 3266-3644

NET
consulte seu
agente de viagens

MILITARY
21 2533-0470

MASCIONO
11 3156-9900

NEW AGE
11 3738-4888

Paradise
82 3648-5888

Sanchat
Tour
11 3017-3140

Coordenação: IN INTERAMERICAN NETWORK www.interamerican.com.br

Aguardamos sua visita em nosso estande J27 na 41ª Feira de Turismo das Américas