

PORTO

PROJECTO VALORIZAÇÃO
DO ESPAÇO E DO COMÉRCIO TRADICIONAL
ATRAVÉS DA MEMÓRIA

HISTÓRIA DE VIDA DE
ROSA MARIA TRANCOSO
SOUSA DIAS

Registada em 9/10/2009 por
SUSANA PIRES E MARLENE ANDRADE

FICHA TÉCNICA

Editor:

TRENMO Engenharia S.A.
Sítios e Memórias

Fotografia:

Armando Afonso

Coordenação:

Jenny Campos
Liliana Monteiro

Revisão:

Jenny Campos
Liliana Monteiro

Editores:

Ana Cruz
Cláudia Simões
Jenny Campos
Joana Ribeiro
Liliana Monteiro
Marlene Andrade
Susana Pires

- 05 Mini Biografia
- 05 Ascendência: Manuel Pereira Dias e Maria Lídia Trancoso de Sousa Dias
- 05 Casa: *"Resido no Porto"*
- 06 Educação: *"Tirei o curso de Relações Internacionais."*
- 06 Percurso profissional: *"O meu primeiro emprego foi no aeroporto"*
- 06 Quotidiano: *"Um dia aqui na loja é muito diferente"*
- 07 Lugar: *"Lembro-me perfeitamente desta rua."*
"As pessoas já se apercebem que têm uma cidade lindíssima"
"Se mudássemos os horários das lojas as coisas também funcionavam de maneira diferente"
- 09 Rua: *"Na Rua das Flores lembro-me das ourivesarias e dos armazéns."*
"Já tinha pensado na Rua das Flores"
"Faz falta recuperar o que está por recuperar"
"Não conheço muito bem as lojas que existem na rua"
- 11 Animação: *"No Natal ter uma música na rua"*
- 11 Loja: *"Decidi arriscar e ir para a frente com este projecto"*
"Nasceu a ideia de mercadoria"
"O sítio é fundamental"
Reacção da família
Já foi uma ourivesaria
Sonhos para o futuro
Horário da loja
"Não estou a fazer qualquer tipo de publicidade"
"Uma senhora entrou aqui e pensava que isto era uma farmácia"
"O maior medo que eu tinha era precisamente não ter clientes"
- 16 Clientes: *"Tenho todo o tipo de clientes"*
- 18 Avaliação: *"Acho uma ideia óptima"*

ROSA MARIA TRANCOSO SOUSA DIAS



Rosa Dias (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Mini Biografia

Rosa Maria Trancoso Sousa Dias nasceu em Valença no dia 25 de Outubro de 1971. Desde pequena que estudou no Porto e acabou por tirar *“o curso de Relações Internacionais na Universidade Lusíada do Porto.”*

Trabalhou 12 anos na Luftansa e quando foi dispensada ao invés de cruzar os braços, optou por abrir a mercearia de São Bento. *“Eu já tinha pensado na Rua das Flores e foi uma coincidência enorme ter surgido esta oportunidade precisamente no sítio onde eu gostaria. Se calhar é o destino.”*

Define a sua loja como *“não é uma loja gourmet, vendo maioritariamente produtos alimentares portugueses. E como só tenho produtos portugueses, nasceu a ideia de mercearia, porque queria dar a ideia da mercearia antiga.”*

Ascendência

Manuel Pereira Dias e Maria Lídia Trancoso de Sousa Dias

Os meus pais chamam-se Manuel Pereira Dias e Maria Lídia Trancoso de Sousa Dias, também são de Valença.

O meu pai já está reformado, mas era comerciante. Tinha um armazém de tecidos e atalhados no Largo Moinho de Vento, onde era antigamente a Livraria do Estado. Era um armazém de tecidos e de atalhados, eles vendiam tecidos para todo o país, vendiam para retalho, para hospitais, para restaurantes. Tinham clientes em todo o país.

A minha mãe era doméstica. O meu pai tinha o armazém e uma loja que estava aberta ao público. Quando eu e as minhas irmãs entrámos na faculdade, a minha mãe começou a trabalhar com o meu pai, nós já estávamos educadas e criadas e ela decidiu ocupar-se. Portanto vivíamos muito aqui esta zona da Baixa.

Casa

"Resido no Porto"

Resido no Porto perto da Rotunda da Boavista. Nunca gostei de morar em Rio Tinto, onde os meus pais moravam, porque achava que estava longe de tudo. Quando decidi comprar casa decidi procurar num sítio que me fosse mais conveniente em termos de acesso ao trabalho. Na altura estava a trabalhar no aeroporto, portanto foi o sítio ideal para juntar o útil ao agradável. Foi uma coincidência mas foi ali que eu arranjei apartamento.

Não é só importante estar perto do centro da cidade, é poder ir a pé para determinados sítios, coisa que em Rio Tinto eu não podia fazer, é poder sair e ter passeio para andar. Portanto não é bem o estar no centro da cidade, é ter mais acessos, mais transportes, ter tudo à mão sem ter de pegar no carro.

Educação

"Tirei o curso de Relações Internacionais."

Vim para o Porto com cinco anos para a escola primária e estudei até à Universidade, tirei o curso de Relações Internacionais na Universidade Lusíada do Porto.

Percurso profissional

"O meu primeiro emprego foi no aeroporto"

Eu nunca trabalhei com o meu pai, a minha irmã mais velha sim, mas eu não, nunca cheguei a trabalhar com ele. O meu primeiro emprego foi no aeroporto, eu trabalhava numa companhia aérea alemã, a Luftansa. Trabalhei lá 12 anos, na parte da carga aérea, portanto não lidava com passageiros mas sim com carga. O que eu fazia era vender o espaço que existe nos aviões para carga, porque todos os aviões comerciais levam carga. Foi o meu primeiro emprego e foi basicamente o único emprego que eu tive. Trabalhei lá 12 anos, depois mudei o ano passado para outra empresa mas também do mesmo ramo ainda no aeroporto. Foi basicamente só mudar de empresa e entretanto fui despedida por questões financeiras, as coisas não estavam a correr muito bem e foi daí que surgiu esta nova fase.

Quotidiano

"Um dia aqui na loja é muito diferente"

Um dia aqui na loja é muito diferente. Por exemplo hoje a manhã foi extremamente calma, recebi um fornecedor e estive a limpar o pó, estive a pôr as coisas em ordem, muitas vezes vou lá baixo porque eu tenho um armazém para repor o *stock* e atendo se os clientes entrarem. Se estou mais desocupada, muitas vezes leio o jornal, ou estou na internet a ler as notícias, ou a fazer pesquisa de alguns fornecedores ou estou a fazer encomendas por email. Faço imensas coisas enquanto estou aqui.



Rosa Dias (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Lugar

"Lembro-me perfeitamente desta rua."

Lembro-me de Santa Catarina e das Galerias Palladium, eram sítios onde eu costumava vir fazer compras com os meus pais.

Na altura, como os meus pais vinham para a Baixa nós vínhamos também passear, vínhamos ao cinema no Natal, na altura das férias das aulas e sempre que tínhamos alguma compra para fazer, fazíamos aqui nesta área, entre Santa Catarina e a Rua das Flores, por isso estas ruas são-me todas familiares, sempre vivi aqui e conheço bem. Quando queria fazer compras andava mais na zona de 31 de Janeiro, Passos Manuel e Santa Catarina. Lembro-me perfeitamente de ir às lojas de discos que havia ali na Rua 31 de Janeiro, que havia imensas. Lembro-me tão bem de ir lá! Agora já não existem há muitos anos.

Nessa altura havia muito movimento. Eu lembro-me de vir à Rua das Flores, aos Armazéns Pedrosa, e demorar eternidades, porque trabalhava imensa gente, era uma azáfama, tinham muitos empregados. Aliás o meu pai também tinha no armazém. Portanto era completamente diferente. Eu acompanhei o auge quando era miúda e depois acompanhei também a parte em que tudo começou a definhar, em que os armazéns começaram a fechar. Porque havia imensos armazéns aí nos Clérigos, havia lojas que eu já não me lembro, que já não existem há muito tempo. Mesmo

ali na Praça dos Leões em frente à faculdade também havia uma série de armazéns antigos que deixaram pura e simplesmente de existir assim como deixou o do meu pai.

"As pessoas já se aperceberam que têm uma cidade lindíssima"

Há uma mudança de atitude porque acho que as pessoas já se aperceberam que têm uma cidade lindíssima e que a cidade não pode cair aos pedaços. Nós vamos lá fora, vamos a Madrid, vamos a outras cidades europeias e não vejo nada assim a cair aos pedaços. Vejo edifícios lindíssimos todos recuperados, todos limpos. Portanto acho que as pessoas já chegaram à conclusão de que se não preservarem, tudo isto vai morrer e é uma pena, não pode ser. Mesmo as pessoas mais novas, acho que também já estão mentalizadas que as coisas devem ser preservadas, que devemos preservar a nossa tradição. Nós temos uma cidade tão bonita que seria um crime não a estimar. Acho que o que aconteceu aqui há uns anos atrás, quando a cidade começou a ficar deserta foi uma fase negra, que agora está a começar a ser ultrapassada, só que isto demora o seu tempo e é preciso criar condições também para que as pessoas possam regressar um pouco à cidade.

Porque fugiu tudo para as periferias, agora vemos à noite a zona das Galerias de Paris que está completamente revitalizada e as pessoas já vêm para Baixa, como fazem em Lisboa no Bairro Alto. Nós antes não fazíamos isso mas tínhamos a Ribeira, eu quando era jovem, quando andava na Faculdade, vinha para a Ribeira tomar um copo, os bares eram todos ali. Depois as coisas foram fugindo para a periferia, claro que as pessoas vão acompanhando. Agora felizmente está-se a regressar outra vez ao centro da cidade e as pessoas acompanham a tendência porque gostam da cidade. Por isso eu acho que estamos no bom caminho, agora é só preciso criar condições para que as coisas sejam mais acessíveis, porque acredito que haja muita gente que queira viver na Baixa, só que não é barato porque os alugueres são caros, as casas são caras. Mas se calhar isso é uma tendência que se poderá mudar também. Já é bom que as pessoas venham noutras alturas mesmo que não vivam aqui, que venham durante o dia que venham durante a semana. Que venham até à Baixa.

"Se mudássemos os horários das lojas as coisas também funcionavam de maneira diferente"

Se calhar, se mudássemos os horários das lojas, as coisas também funcionavam de maneira diferente. Se as lojas funcionassem até mais tarde as pessoas que trabalham fora viriam às compras, se calhar passa por aí. Funcionarem por turnos ou mudarem os horários de maneira a abranger todos os horários das pessoas que entram às nove horas, que querem fazer compras,

até às pessoas que depois de trabalhar querem vir aqui e como não têm possibilidade vão para o shopping , porque no shopping temos todas as facilidades até bem tarde. Mas isso aí já é uma mudança muito, muito grande.

Nas lojas que têm mais do que um empregado isso é perfeitamente viável. Ter as lojas abertas à hora de almoço, desde que tenham horários de almoço diferentes. São hábitos que se criam e depois são muito difíceis de mudar, principalmente aqui na cidade. Em Espanha as lojas abrem às cinco horas da tarde e só fecham as oito ou nove horas da noite o que permite que andem na cidade e é uma confusão, há sempre gente. As cidades não estão desertas. Eu já tive a prova, porque já fiquei aqui até depois das sete horas nos primeiros dias que estava aqui ainda a pôr as coisas em ordem e às vezes eram oito horas e ainda andava aí gente e entravam para comprar, porque a essa hora já está tudo fechado e há sempre alguém que precisa de alguma coisa mais tarde. Acho que se calhar o horário deveria ser repensado.

Eu sei que é uma coisa muito difícil de fazer, mas pelo menos ao sábado, eu costumo estar aqui. Quando estava a trabalhar de segunda a sexta normalmente só ao sábado é que tinha tempo para fazer compras. Portanto só a manhã de sábado não chega, as pessoas dão duas voltas e a manhã acaba. Se calhar se também estivessem abertos ao sábado à tarde, também se dinamizava um pouco mais.

Rua

"Na Rua das Flores lembro-me das ourivesarias e dos armazéns"

Lembro-me perfeitamente desta rua, porque como o meu pai trabalhava aqui na Baixa, eu vinha muitas vezes tanto com ele como com a minha mãe aqui a um armazém que já não existe, que eram os Armazéns Pedrosa. Aqui da Rua das Flores, lembro-me basicamente das ourivesarias e dos armazéns. Lembro-me de vir aqui comprar um relógio pelo qual fiquei apaixonada uma vez, juntei dinheiro e vim aqui comprá-lo.

"Já tinha pensado na Rua das Flores"

Antes de ficar desempregada, já tinha pensado num projecto deste género. Como é óbvio para ter um projecto como este, a pessoa tem de estar à frente do mesmo, ou seja, o objectivo não era abrir uma loja como esta e contratar alguém para estar aqui, porque é completamente diferente. Eu nessa altura já tinha pensado na Rua das Flores e foi uma coincidência enorme ter surgido esta oportunidade precisamente no sítio onde eu gostaria que ele fosse concretizado. Se calhar é o destino.

Eu nunca questioneei a localização da loja, porque eu acho que a rua tem muito movimento, sinceramente acho que a rua só pode melhorar, que os dias em que ninguém vinha para a Baixa estão acabar. Eu por mim falo, depois de os meus pais deixarem de trabalhar aqui eu raramente vinha à Baixa, vinha no Natal, porque era da praxe vir à Baixa fazer compras de Natal e deixei de vir. Aqui há um ou dois anos, comecei a retomar o interesse e a vir ao sábado de manhã à Baixa dar um uma volta e comecei a descobrir coisas novas, coisas interessantes, lojas novas, conceitos diferentes e foi uma agradável surpresa. Por tudo aquilo que eu tenho visto e pelas conversas que tenho com as pessoas, a tendência é para a Baixa reanimar, as pessoas estão um bocado fartas dos *shoppings*¹. O *shopping*² é mais do mesmo, abrem como cogumelos mas a verdade é que vamos a um, vamos a todos. É tudo igual, as marcas são sempre as mesmas, as lojas são as mesmas, portanto não há grande diversidade, acho que as pessoas também estão a ficar um bocadinho fartas disso.

O metro também acho que veio ajudar imenso. Muitas vezes não vinha à Baixa, porque tinha que estacionar o carro e fica caríssimo estacionar o carro e agora venho de metro, não me chateio, chego aqui num instante. Assim como eu há muitas pessoas amigas que sentem a mesma coisa e que agora vêm muito mais amiúde porque têm outras facilidades.

"Faz falta recuperar o que está por recuperar"

Na Rua das Flores, acho que faz falta recuperar o que está por recuperar. Sinceramente eu acho que a rua tem todos os ingredientes para ser uma rua com muito movimento, uma Santa Catarina digamos assim, se houvesse mais oferta.

Vai nascer aqui um hotel que acho que com certeza vai dinamizar muito esta zona, mas há aí tantas lojas fechadas, tantas coisas degradadas, acho que esse era o primeiro passo.

Esta rua é super movimentada de carros, é muito barulhenta, às vezes estou aqui ao telefone e nem consigo ouvir tenho que fechar a porta e tem muita poluição. Eu acho que esses são os únicos aspectos negativos. A rua é um bocado caótica em termos de trânsito é o único aspecto que eu tenho a apontar, porque eu acho que esta rua é fantástica, mais do que outra rua. Por exemplo se eu tivesse oportunidade de estar em Santa Catarina, eu nunca trocava, nunca deixaria de estar aqui para ir para Santa Catarina e, no entanto, tem outro tipo de movimento, tem sempre milhares de gente a passar, mas acho que não se enquadra, acho que não tem a ver. Esta rua é muito mais emblemática, é muito mais bonita até. Esta rua está no meu imaginário por isso acho que se calhar também é por isso, é por aí que eu gosto tanto desta rua.

Se a rua fosse pedonal se calhar ia ter mais movimento, agora não sei por onde é que iriam escoar este movimento todo porque o Porto é uma cidade labiríntica. A questão é que por aqui passam

¹ - Centros Comerciais

² - Centro Comercial

os autocarros, passam as ambulâncias é constantemente, o dia todo. Eu não tinha muito noção quando comecei a ficar aqui o dia todo é que me comecei a perceber que realmente é uma loucura o trânsito. Não sei se isso será viável, agora se fosse uma rua pedonal, acho que se calhar ia tirar muito movimento a Santa Catarina.

"Não conheço muito bem as lojas que existem na rua"

Não conheço muito bem as lojas que existem na rua. Mas eu sei que existe uma farmácia, um armazém de atoalhados do estilo do meu pai, as ourivesarias, uma casa de bijutaria, uma casa de artesanato, uma livraria acho eu, portanto sei mais ou menos os serviços que existem. Mas acho importante e gostava de conhecer os comerciantes todos, alguns já vieram aqui, alguns já se apresentaram e já compraram aqui algumas coisas, mas a verdade é que não conheço todos.

Animação

"No Natal ter uma música na rua"

Sinceramente eu ainda não pensei em actividades de dinamização da rua, estou aqui há tão pouco tempo. Talvez no Natal ter uma música na rua eu acho isso acolhedor, mesmo que esteja muito frio é sempre interessante ter esse tipo de actividades na rua, chama sempre gente e as pessoas até ficam mais agradadas e param e se calhar até se mantêm mais na rua, talvez nesta zona que é pedonal se pudesse fazer uma coisa. Ou uma coisa itinerante que pudesse ir até lá abaixo e subir e fazer as duas ruas.

Loja

"Decidi arriscar e ir para a frente com este projecto"

Eu fui despedida em Junho deste ano e só ficaria a trabalhar na empresa até finais de Julho, quando surgiu a oportunidade de ficar com o trespasse desta loja. Como eu ia estar desempregada durante um ano e meio, basicamente decidi que não queria ficar em casa e decidi arriscar e ir para frente com este projecto.

Foi uma coisa decidida muito rapidamente, porque eu deixei de trabalhar a 31 de Julho, comecei a tratar de tudo e abri a loja a 10 de Setembro. Portanto foi uma coisa muito rápida, muito trabalhosa, mas acho que foi uma boa opção.



Mercearia de São Bento (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

"Nasceu a ideia de mercearia"

Eu como trabalhei numa companhia aérea tive oportunidade de viajar para alguns sítios e sempre que ia para esses sítios descobria umas lojas deste tipo onde eu ia explorar e trazia umas coisas, porque eu gosto sempre de trazer, principalmente produtos alimentares que me façam lembrar o sítio onde eu estive ou até para as pessoas que cá ficaram, trago sempre lembranças deste tipo. Então a loja nasceu um bocadinho dessa ideia, que eu achei que faltava aqui nesta zona e uma vez que é uma zona tão turística, achei que tinha tudo a ver. Isto não é uma loja gourmet, vendo maioritariamente produtos alimentares portugueses. Como só tenho produtos portugueses, nasceu a ideia de mercearia, porque queria dar a ideia da mercearia antiga.

Tenho aqui biscoitos da Paupério, que é uma empresa centenária típica de mercearia, tenho aqui alguns produtos que se calhar já são um bocadinho diferentes, mas a ideia era o cliente vir aqui ter um atendimento personalizado como tínhamos nas mercearias antigamente. É mercearia no

aspecto de lembrar o atendimento que nós tínhamos, antigamente, nas mercearias, foi pensado precisamente nesse prisma, das pessoas entrarem e serem atendidas, poderem estar à vontade, ver o produto, mas se precisarem de ajuda, não é mesma coisa que entrar num supermercado, onde nós escolhemos as coisas e chegamos à caixa e pagamos. É diferente. Depois também com a intenção de ter algum artesanato também que casasse com o resto dos produtos, até porque a dimensão da loja não permite ter muitas coisas. Mas acho que a conjugação foi perfeita, no sentido em que tenho algum artesanato mas não sou especializada, não sou basicamente uma loja de artesanato, tento conjugar um bocadinho as duas coisas. Por isso há uma escolha muito selectiva principalmente do artesanato, não podem ser coisas que exijam ter muito espaço, ou ter muitos tamanhos de cada coisa que a dimensão da loja não o permite.

Claro que acho que o sítio onde a loja está, a Rua das Flores, como rua da minha memória de infância tinha tudo a ver, primeiro chamar-se mercearia, depois escolhi o nome de São Bento por estar perto da Estação de São Bento. Se fosse mercearia das flores acho que era capaz de induzir um bocadinho em erro, as pessoas eram capazes de achar que isto era uma loja de flores.

"O sítio é fundamental"

O sítio é fundamental, eu nunca abriria esta loja noutra zona. A zona basicamente tem que ter gente, mas também tem que ter público-alvo para o produto que eu tenho. Portanto a loja nestes moldes, numa zona residencial não tinha nada a ver. Ou seja, se calhar o público não estava predisposto para comprar aquilo que compra aqui por estar nesta zona. Por isso eu acho que é fundamental o sítio. Na altura quando eu pensei inicialmente no projecto, quando equacionei disse que o sítio era fundamental. Aliás eu acho que para qualquer negócio é crucial, porque esta loja noutra sítio qualquer não teria viabilidade. Por isso para abrir novas lojas teria que ser também assim num centro histórico, numa zona onde as pessoas que passassem pudessem apreciar também este tipo de coisas. Isto por exemplo numa zona onde houvesse muitos estudantes, não tinha lógica nenhuma, se calhar ninguém ia ligar nenhuma à loja.

Reacção da família

A reacção da família, não foi muito boa porque venho duma família de comerciantes, o negócio que o meu pai trabalhava era um negócio de família, já vinha de trás e nem todos os negócios correm bem, como é obvio. Para além do negócio do meu pai há outros na família e na altura em que eu precisamente quis abrir a loja, é esta altura conturbada de crise, de tantos problemas, só coisas negativas. Toda a gente, principalmente as pessoas que me estão mais próximas, acharam que era muito arriscado. Mas a verdade é que isso também é um bocadinho fruto das

histórias de família, das histórias passadas. Tirando essa opinião a maior parte das pessoas que me rodeiam deram-me apoio.

O *feedback*³ foi positivo. Quem trabalhou no mesmo negócio se calhar tem mais reticências, porque realmente eu estou aqui sozinha é mais difícil ainda, porque não posso sair, não posso fazer nada, faço tudo a correr é uma prisão.

Mas acho que é uma prisão dourada neste caso. Foi uma mudança muito radical, não tem nada a ver com área em que eu trabalhava, foi uma mudança total de vida. Mas para já não estou arrependida, apesar de ter passado pouco tempo, não estou arrependida e acho que foi uma aposta bem feita.

Já foi uma ourivesaria

Antes esta loja era uma ourivesaria. A ourivesaria esteve aberta durante meio ano. Não sei as razões em particular, mas acho que não esteve muito tempo aberta. Antes da ourivesaria, acho que esteve aqui uma casa de bijutaria.

Sonhos para o futuro

As minhas expectativas são que corra tudo muito bem e que eu consiga criar uma base e alicerces para crescer, porque o objectivo não é só estar aqui com a porta aberta é também trabalhar a área empresarial. Por exemplo, na altura do Natal, vou trabalhar os cabazes com os produtos que tenho aqui e vou fazer propostas algumas empresas que queiram oferecer no Natal. Portanto é também trabalhar um bocadinho essa área. A minha expectativa é que eu consiga crescer de maneira a ter um apoio, por exemplo aqui na loja ou na parte comercial, não estar eu sozinha a fazer tudo, apesar de que eu tenho pessoas que me ajudam, mas poder crescer para ter alguém que me possa ajudar e possa crescer comigo também.

Horário da loja

Fecho ao domingo e também aos feriados, senão não aguento mas, se calhar se tivesse mais pessoas aqui a trabalhar comigo, até podia permitir estar aqui alguém ao feriado ou ao domingo. Os recursos humanos, também ditam um bocadinho as regras. Eu normalmente não fecho à hora de almoço, fecho um bocadinho para ir almoçar, mas não tenho horário de fecho, eu venho logo e abro, porque as pessoas quando estão a almoçar muitas vezes aproveitam para fazer compras, eu acho importante que as lojas estejam abertas à hora de almoço por exemplo.

"Não estou a fazer qualquer tipo de publicidade"

Neste momento não estou a fazer qualquer tipo de publicidade é mais o passa palavra, as pessoas vêm aqui levam um cartão, ou eu ofereço um cartão da loja e já apareceram aqui muitas pessoas que disseram:

- " Ah eu vinha ver porque me falaram, uma amiga minha falou-me e eu vim ver."

Neste momento não tenho nenhuma estratégia delineada, num futuro próximo quero fazer publicidade à loja. Tinha pensado, aliás já os contactei, fazer publicidade no autocarro turístico, nos panfletos, porque acho que um dos públicos alvos como é o turista, tinha todo o interesse fazer publicidade nesse meio, mais, lá está, para o turista. Mas para já não estou a fazer assim nada em concreto, não tenho nada na manga.

"Uma senhora entrou aqui e pensava que isto era uma farmácia"

Uma senhora entrou aqui, pensava que isto era uma farmácia e perguntou-me se eu tinha remédio para as lombrigas.

Eu estava aqui e estava tão distraída que eu até fiquei assim:

- Lombrigas? A senhora tem é que ir a uma Farmácia.

Já aconteceram assim algumas cenas engraçadas. Por exemplo passou aqui um casal espanhol que estava à procura de um hotel e era fim de semana prolongado, estava tudo cheio, eles foram dar uma volta e nós indicamos uns hotéis aqui para baixo, eles foram ver e não havia hotel.

Entretanto voltaram e disseram:

- "Não conseguimos, é muito caro, queriam 250 euros para nós dormirmos uma noite."

Então estive aqui na internet à procura dum hotel para eles e conseguimos arranjar um hotel e curiosamente tinha aqui uns amigos que iam sair e que foram levá-los ao hotel, mostrar-lhes onde é que era. Ontem estava aqui e recebo um email de Espanha e eram eles a agradecer por termos indicado o hotel, estavam muito contentes, gostaram muito. Ou seja, basicamente aqui o que acontece é que se conhece gente muito interessante, gente de todos os países, gente diferente e gente portuguesa também muito interessante e muito simpática e tem-se um bocadinho de tudo. Porque tendo uma porta aberta entra todo o género de pessoas. Também já tive roubos, nunca pensei. Já tive aqui duas situações um bocado desagradáveis. Mas lá está, são coisas para as quais eu tenho de estar preparada mas o balanço é positivo.

"O maior medo que eu tinha era precisamente não ter clientes"

Tem sido melhor do que eu estava a espera, sinceramente. Eu venho duma família de comerciantes e tenho noção do que é ter um negócio, ou seja, nunca o vivi directamente como o estou a viver

agora mas tenho perfeita noção de que as coisas não são fáceis e que principalmente uma loja nova, tem que ter o seu timing para se implementar, para crescer, para que as pessoas comecem a conhecer, a verdade é que tenho tido uma aceitação muito boa. Da parte dos turistas que acham piada à loja, normalmente dão os parabéns, acham a loja muito acolhedora. Era esse o objectivo, ter uma loja acolhedora onde as pessoas se sentissem à vontade e pudessem encontrar algo que gostassem para levar e também por parte das pessoas que passam, portugueses que moram aqui, pessoas que vêm de passagem.

Portanto tem sido uma agradável surpresa, tem mesmo. Não sei se também pelo tipo de produto que eu tenho, porque eu tenho produtos para todas as carteiras. Tanto pode gastar 1 euro, 2 euros como pode gastar mais, mas o produto que eu tenho aqui mais caro se calhar não ultrapassa 30 a 40 euros e nem é sequer comestível é um produto qualquer de artesanato. Portanto acho que aí também tem ajudado a que as pessoas entrem e não se assustem, porque vêem que há uma variedade muito grande de preços. Portanto a aceitação tem sido muito positiva, acho que para uma loja que ainda não tem um mês acho que me posso dar por feliz. Eu estava à espera de mais dificuldades, ou seja, estava à espera que as coisas fossem muito mais demoradas, mas a verdade é que tem corrido bem e tem superado as minhas expectativas. As dificuldades de quem nunca teve um negócio, que é saber se as pessoas vão gostar, primeiro de tudo. Nós gostamos mas não sabemos como é que os outros vão reagir acho que essa prova foi superada porque raramente entra aqui alguém que não dê os parabéns ou que não ache piada à loja e isso deixa-me muito feliz como é obvio, porque a loja também foi feita um pouco ao meu gosto e é ótimo saber que as outras pessoas também gostam da loja, quanto mais não seja pelo aspecto dela. Depois as dificuldades seria ter clientela. Acho que a maior dificuldade, o maior medo que eu tinha era que as pessoas vissem, que gostassem, mas que não entrassem. Mas a verdade é que as pessoas gostam e compram, por pouco que seja. Acho que, posso dizer que já tenho pessoas que vieram aqui duas e três vezes, portanto isso deixa-me bastante feliz porque eu também quero criar a minha clientela. Porque o turista entra, compra e vai-se embora e depois vem outro. Isto é um bocado assim, mas a verdade é que já houve alguns até que já voltaram outra vez porque queriam mais alguma coisa ou porque não encontraram noutra sítio o que eu tenho aqui, ou por qualquer outra razão. Mas o maior medo que eu tinha era precisamente não ter clientes.

Cientes

"Tenho todo o tipo de clientes"

Tenho todo o tipo de clientes. Tenho desde miúdas de 16 anos e de 17 anos que vêm e compram

a sombrinha de chocolate, porque viram a sombrinha de chocolate. O outro dia veio aqui um casal deviam ser sexagenários, deduzo eu, que acharam piada à loja entraram e depois acabaram por comprar um miminho, para cada um. Portanto eu acho que abrange um bocado todas as idades. A dona de casa que vem comprar os biscoitos e vem comprar o café. Portanto é mesmo, mesmo muito variado.

Não acho que haja diferença na forma de atender hoje e antigamente, é preciso ser profissional e ser hospitaleiro o suficiente. Eu sempre lidei com público, não cara a cara, mas através do telefone. Eu acho que não existe ciência nenhuma é preciso saber ouvir, saber ver as necessidades que estão do outro lado e ter uma cara alegre, não estar com cara feia, nem com cara amarrada, que isso é o essencial para fazer um bom atendimento.

Na forma de receber sou eu natural. Tento ser simpática, prestável, fazer aquilo que eu gosto que me façam quando eu vou a uma loja. Que sejam simpáticos que me ajudem se eu preciso, que sejam hospitaleiros. Isto aqui funciona também um bocado como um balcão de informações, há bocadinho um rapaz veio carregar o telemóvel, pediu-me e eu deixei-o como é obvio, não tem problema nenhum. Muita gente entra a perguntar informações sobre rua, sobre isto, sobre aquilo, coisas que eu até ainda nem sei que estou aqui há tão pouco tempo, sítios que eu nem conheço, mas acho que basicamente é eu tentar ser eu própria e depois se as pessoas gostarem, voltam com certeza.



Produtos da Merceria de São Bento (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Avaliação

"Acho uma ideia óptima"

Acho uma ideia óptima, porque a união faz a força, acho que se nos juntarmos todos somos mais fortes do que se estivermos sozinhos.

Principalmente o comércio tradicional acho que tem mesmo que se unir e criar condições para que as pessoas possam e queiram vir comprar no comércio tradicional. Porque se as pessoas vêm aqui à minha loja e vice-versa e se vêm aqui à loja do lado, podem aproveitar para vir à minha. Ou seja, isto é um toma lá, dá cá, temos de trabalhar todos em conjunto. Ainda há bocadinho esteve aqui uma senhora que tem uma loja lá em baixo, que eu normalmente quando as pessoas me perguntam sobre o produto que ela vende eu mando-as lá para baixo, porque acho que tem tudo a ver. Não as vou mandar para outro sítio qualquer, se eles tão aqui na rua faz todo o sentido que as pessoas procurem os comerciantes aqui da rua. Portanto acho que a interactividade e a entreaajuda só tem vantagens, para todos. Acho mesmo muito importante, que as pessoas se unam e tenham um objectivo comum.

