

Como montar e administrar uma livraria espírita com sucesso

Oferecemos este trabalho àqueles que se dedicaram de corpo e alma na divulgação desta Doutrina magnânima. Dentre eles, o próprio codificador Allan Kardec e todos os precursores abnegados que, superando preconceitos, deram continuidade à divulgação do Espiritismo.

Colaboraram na realização deste texto as seguintes pessoas

Afonso Moreira Júnior – São Paulo - SP
Ailton Balieiro – Sertãozinho - SP
Alkíndar de Oliveira – São Paulo – SP
Antônio José Castilho – São Carlos – SP
Aparecido Cliverari Moran – São Paulo – SP
Eurípedes Kühn – Ribeirão Preto – SP
José Carlos De Lucca – São Paulo – SP
Ricardo Pinfildi – Catanduva – SP
Suely Sinozaki – São Paulo - SP

O LIVRO ESPÍRITA Cada livro edificante é porta libertadora.

O livro espírita, entretanto, emancipa a alma nos fundamentos da vida.

O livro científico livra da incultura; o livro espírita livra da crueldade, para que os louros intelectuais não se desregrem na delinqüência.

O livro filosófico livra do preconceito; o livro espírita livra da divagação delirante, a fim de que a elucidação não se converta em palavras inúteis.

O livro piedoso livra do desespero; o livro espírita livra da superstição, para que a fé não se abastarde em fanatismo.

O livro jurídico livra da injustiça; o livro espírita livra da parcialidade, a fim de que o direito não se faça instrumento da opressão.

O livro técnico livra da insipiência; o livro espírita livra da vaidade, para que a especialização não seja manejada em prejuízo dos outros.

O livro de agricultura livra do primitivismo; o livro espírita livra da ambição desvairada, a fim de que o trabalho da gleba não se envileça.

O livro de regras sociais livra da rudeza de trato; o livro espírita livra da responsabilidade que, muitas vezes, transfigura o lar em atormentado reduto de sofrimento.

O livro de consolo livra da aflição; o livro espírita livra do êxtase inerte, para que o reconforto não se acomode em preguiça.

O livro informativo livra do atraso; o livro espírita livra do tempo perdido, a fim de que a hora vazia não nos arraste à queda em dívidas escabrosas

O livro nobre livra da ignorância, mas o livro espírita livra da ignorância e livra do mal.

Amparemos o livro respeitável que é luz de hoje, no entanto, auxiliemos e divulguemos, quanto nos seja possível, o livro espírita, que é luz de hoje, amanhã e sempre.

Emmanuel

Mensagem recebida por Francisco Cândido Xavier

Introdução

Desde o surgimento da Doutrina Espírita, em Paris, no ano de 1857, no dia em que Allan Kardec recebia da Livraria Dentú os primeiros exemplares de O Livro dos Espíritos, o Espiritismo se caracterizou como uma doutrina que abria a mente das pessoas, consolando, revigorando, esclarecendo e lembrando.

Relembrando porque muitas delas ao lerem esse livro, até mesmo atualmente, sentem dentro de si um reencontro, um retorno a uma trilha temporariamente esquecida. Com O Livro dos Espíritos os trabalhos junto à espiritualidade são retomado na maioria das vezes porque é despertado o compromisso assumido há muito tempo, talvez a várias encarnações. Estou falando das pessoas que chegam à Doutrina Espírita

por amor e não pela dor. São pessoas já bem ambientadas nas questões espirituais e que trazem em sua bagagem espiritual, grandes conhecimentos e intimidades inerentes de espíritos esclarecidos, e com missões já definidas.

Por essa razão insistimos em dizer que o livro espírita é uma prioridade dos espíritas e deve ser uma preocupação constante de todo dirigente espírita. Mesmo porque, não há na codificação qualquer menção de Kardec, ou recomendação de que os centros espíritas deveriam dar prioridade apenas a assistência social, às curas ou qualquer outra atividade antes do livro espírita. Não estamos aqui criticando estas atividades, sabemos que elas são úteis e necessárias, porém não devemos excluir o trabalho com o livro, a principal ferramenta que a Doutrina Espírita dispõe para alcançar seus objetivos originais, que é esclarecer consciências, preparando-as para o futuro, amenizando sofrimentos, não com o socorro imediato, mas com o socorro permanente.

No Brasil, por ser um país eminentemente místico, as atividades socorristas tomaram um vulto singular fazendo com que o Espiritismo, adquirisse aqui uma característica totalmente nova, levada por circunstâncias próprias dos corações bondosos que aqui se encontravam.

Segundo o que todos nós sabemos, nosso planeta esta em fase de transição, passando de um planeta de prova e expiação para um planeta de regeneração. Nós espíritas, temos uma missão tão importante que não fazemos idéia do tamanho dela. Está em nossas mãos a ferramenta mais importante que se pode ter notícia, que é o Espiritismo. Nossa facilidade de entender esta interatividade que existe entre encarnado e desencarnado nos permite, de forma muito mais abrangente, ajudar uma infinidade de pessoas num tempo relativamente pequeno, com apenas alguns livros.

Os benefícios que o livro espírita traz para o Centro Espírita são muitos, dentre eles destacamos que uma Casa Espírita que possua uma livraria em suas dependências ou mesmo fora delas e que promova constantemente a leitura é com certeza, uma casa que terá um grupo consciente e conhecedor das atividades a serem exercidas com muito mais segurança e amor, protegida da invasão de conceitos estranhos à Doutrina Espírita. Terá uma forma sadia e condizente com a Doutrina de arrecadar fundos para a manutenção da casa, sem ter de recorrer à bingos, rifas e outros expedientes contrários aos ensinamentos doutrinários. Terá um motivo verdadeiramente convincente e eficiente para atrair as pessoas mais arredias, alimentadas por preconceitos relativos ao Espiritismo e que desconhecem as maravilhas que ele proporciona. Igualmente, proporcionará aos freqüentadores essas mesmas maravilhas, elevando seu nível de entendimento das lições, proporcionando-lhes leituras sadias e construtivas, livrando-os das publicações que nada acrescentam ou que por vezes até prejudicam. Compreender essa questão é extremamente fundamental para que os espíritas possam cumprir sua verdadeira função, esclarecer.

A Petit Editora está profundamente empenhada em implantar livrarias espíritas e fará o possível e para que isso seja concretizado, e, com a ajuda dos amigos espirituais vamos tentar fazer também um pouco do impossível.

Para atingir nosso objetivo, contamos com os amigos dos centros espíritas, no sentido de dar uma atenção especial ao assunto e tentar visualizar todas as possibilidades possíveis no sentido de implantar este tão importante instrumento de ajuda fraterna que é a Livraria Espírita, fonte de luz, sabedoria e sustento.

Contaremos também com a ajuda das editoras espíritas e das distribuidoras de livros espíritas.

Vamos dar as mãos e formar esta corrente em benefício da Humanidade.

Contamos com você, abrace esta causa!

Flávio Machado

Diretor Editorial

1. Objetivos

O objetivo deste texto é estimular a implantação do maior número possível de livrarias espíritas pelo Brasil e exterior. Além de aperfeiçoar as já existentes. Uma idéia começa a se concretizar quando damos a ela um objetivo, e nosso objetivo é esse: divulgar o Espiritismo de forma ampla, objetiva, com qualidade e eficiência.

Existe um grande número de Centros Espíritas com grande potencial para implantar uma livraria espírita. Existem igualmente uma grande quantidade de Instituições Espíritas, que também podem implantar livrarias espíritas e, existe ainda, uma grande quantidade de pessoas aptas a instalar livrarias espíritas.

A seara é grande e o terreno a trabalhar é imenso. Há muitas pessoas abertas e receptivas aos ensinamentos contidos nos livros espíritas e prontas para aceitar a tarefa.

Por que então não abrem livrarias espíritas? O que está faltando?

Neste texto vamos tentar mostrar, se não todos, pelo menos uma boa parte dos detalhes necessários para instalar uma livraria espírita. Não importa como, de que tamanho e em que lugar. A Petit está disposta a dar toda a assessoria necessária, respondendo às questões que surgirem e colaborando no que estiver a nosso alcance. Teremos ainda a colaboração de outras editoras espíritas, dos distribuidores de livros espíritas e dos divulgadores do livro espírita. Portanto, esta é a oportunidade, este é o momento. Vamos fazer pelo livro espírita o que ele merece, estar presente em todos os cantos, em todas as cidades, por menor que seja, numa grande livraria ou numa pequena livraria. Vamos arregaçar as mangas e encarar o desafio com alegria, apoio não vai faltar e os resultados serão maravilhosos.

2. Sucesso

O sucesso de um empreendimento, seja uma livraria espírita ou qualquer outro, está intimamente ligado a uma série de pequenos detalhes que se forem observados garantirão o sucesso: adotados quando benéficos e excluídos quando prejudiciais.

Ignorar detalhes por parecerem insignificantes, incorre no risco de ignorar detalhes importantes. Outro problema é que, quando se começa a deixar de lado os detalhes, acostuma-se a isso, tornando-se um hábito.

Quando um empreendimento não dá certo, buscam-se as razões que levaram a isso, porém não se encontram, porque os detalhes ignorados serão detalhes esquecidos. Os que eram úteis, deixaram de contribuir para o sucesso, enquanto outros que eram prejudiciais, foram tolerados.

Portanto, na hora de decidir abrir uma livraria espírita, atenção muito especial aos detalhes. Eles realmente fazem a diferença.

3. Comprometimentos morais

Ao ser tomada a iniciativa de instalar uma livraria espírita, tem de haver total comprometimento com inúmeros conceitos morais, tais como: responsabilidade, verdade, amor, respeito, tolerância e todos os conceitos que norteiam o caminho de um bom espírita.

3.1 Responsabilidades

Na nossa vida de editores pudemos observar por várias oportunidades, pessoas confundindo responsabilidade com Espiritismo. A questão é que, além de sermos espíritas, somos antes de tudo responsáveis pelos nossos atos.

3.2 Verdade

A verdade é uma questão relativa, dizem até que não conhecemos a verdadeira verdade, o que pode até ter fundamento. Mas falamos aqui sobre as verdades do dia-a-dia, aquelas com as quais não podemos faltar nunca, o contrário da mentira. Existem pessoas (algumas que até se dizem espíritas) não cultivam a verdade, embora não sejam más, apenas têm o hábito e invigilância de dizer coisas que não são verdadeiras. Este, porém, é um detalhe que o visitante da livraria notará com a maior facilidade. Por isso, pratique a verdade o tempo todo. Ela é a base de um terreno firme e garantido.

Falando ainda da questão da verdade, gostaríamos de abordar outro item que merece ser observado por quem pretende abrir uma livraria ou já possui uma.

A lei de Gerson, "levar vantagem em tudo", deve ser evitada sempre.

É preferível ter prejuízo, do que dar prejuízo.

Uma coisa podemos afirmar com toda certeza: os Espíritos que irão assessorar sua livraria, ficarão bem mais tranquilos e bem mais à vontade se você praticar a verdade, o tempo todo.

3.3 Amor

Pode parecer óbvio demais, mas pedimos desculpas por falar sobre isso e sobre muitos outros pontos neste texto, que aparentemente não precisaríamos mencionar, mas achamos importante insistir por se tratar de detalhes fundamentais para o bom funcionamento e, principalmente, para o sucesso da sua livraria espírita.

O sucesso da livraria dependerá muito do amor que você tem pelos livros. Podemos até dizer que a ausência de amor pode decretar o insucesso. O livro é um objeto extremamente frágil. Se você o ignorar, ele não cumprirá sua função. Se você não cuidar dele, com carinho, ele estragará facilmente.

Por isso, devemos cuidar dele com muito amor.

Se em algum momento você pensar em abrir uma livraria espírita para ganhar muito dinheiro, esqueça.

Vender livro espírita é pura abnegação. Claro que não faltará o suficiente para o seu sustento e de sua família e a espiritualidade sempre o proverá do necessário. Sua fortuna estará na espiritualidade lhe aguardando.

4. Comprometimentos sociais - Pagamentos

Lembre-se: a livraria espírita para dar certo, deve ser encarada como uma pequena "empresa" e, como tal, deve ter responsabilidade nos compromissos assumidos, ou seja, pagamentos a fornecedores, funcionários etc. Cuidado para não confundir a atividade com caridade. Não que você não deva ser caridoso, porém são coisas diferentes. O fato de ter uma livraria espírita é um motivo a mais para ser responsável.

Quando encomendamos um livro em uma gráfica, temos a obrigação de honrar nossas dívidas na data combinada. Assim funciona também na compra do papel. Nada disso vem de graça, (pelo menos para nós da Petit) temos de pagar sempre. Com funcionários não é diferente, eles e seus familiares dependem do salário. É assim que funciona o mundo, cada um cumprindo com suas obrigações, com responsabilidade. Portanto, se você decidir abrir uma livraria espírita, pense com muito carinho nestes itens. O distribuidor, a editora ou qualquer outro que fornecer livro para você, contará com o seu pagamento, na data combinada. Nada de confundir Espiritismo com (ir)responsabilidade.

5. Conhecimento

O bom senso recomenda que o responsável em cuidar da livraria espírita e administrá-la, deve conhecer alguma coisa sobre livros.

Ter afinidade com livros, gostar de livros é meio caminho andado para o sucesso da livraria espírita. Se a pessoa for espírita, melhor ainda.

Por maior que seja a boa-vontade, as dificuldades serão enormes se não tiver alguma experiência com livros. E, caso não tenha, pelo menos deve conhecer a administração de algum tipo de negócio.

Isso não significa que devemos desistir de imediato, cada um sabe do seu potencial. É por a mão na massa e trabalhar com seriedade e bastante afinco.

É interessante formar uma equipe de três a quatro pessoas que assumirão a administração da livraria quando ela fizer parte de um Centro Espírita, pois assim será mais fácil dividir as tarefas e somar esforços. É muitíssimo importante que não haja rodízio de pessoas na administração, pois isso atrapalha muito os projetos a longo prazo e mesmo o dia-a-dia. Quando houver necessidade de substituição de algum voluntário, que isso seja feito com muito cuidado e, se possível, que se ofereça muito treinamento para quem está entrando.

6. Buscando alternativas para expor livros espíritas

O objetivo deste texto é o incentivo para se implantar livrarias espíritas anexadas em centros espíritas e também fora dele, por isso vamos avaliar algumas possibilidades que poderão surgir à sua frente. Vamos lidar com suposições, mas não conseguiremos atingir a totalidade das possibilidades e, isso seria prepotência de nossa parte. Então vamos lá, e como imaginar não custa nada, pelo contrário, exercita nossa inteligência, nossa capacidade de raciocínio e amplia nossos horizontes de possibilidades, imaginemos então que em uma pequena cidade hipotética existam alguns Centros Espíritas, mas todos com pequena frequência, e que em algum deles há uma pessoa com grande potencial para instalar uma boa livraria espírita e obter sucesso com ela.

Qual seria então a melhor opção para essa pessoa?

Podemos imaginar várias.

A primeira: a pessoa deverá escolher um dos Centros Espíritas, de preferência o que estiver mais próximo do centro da cidade, conversar com o dirigente daquele centro e convencê-lo a instalar ali uma boa livraria espírita. Se o dirigente concordar, dará início ao empreendimento. Caso o dirigente não concorde, a pessoa deverá partir para o próximo Centro, e assim por diante. Se nenhum deles se interessar pelo empreendimento, cabe a pessoa então partir para uma carreira solo, ou seja, abrir ela mesma uma livraria espírita. Neste caso, não deve haver dúvida, tem de ser no centro da cidade. A pessoa deverá envolver todos os Centros Espíritas no projeto fazendo-os saber das suas intenções, esclarecendo que espera contar com o apoio deles na divulgação.

Mas se a pessoa se sentir incapacitada de levar avante o empreendimento por conta própria, por qualquer motivo, nossa sugestão é que ela tente convencer alguma livraria da cidade a trabalhar com livro espírita, falando das qualidades dos livros e do retorno que eles proporcionam.

Se não houver uma livraria na cidade, a pessoa poderá tentar convencer uma papelaria da cidade a

vender livros espíritas, e assim por diante, esgotando todas as possibilidades. Tudo isso deve ser feito num clima de paz e serenidade e em momento algum deve haver rancor. O que queremos dizer aqui é que nunca devemos desistir facilmente. Devemos sim, contornar os obstáculos, procurando novas soluções, novas alternativas, porque elas sempre existem. Só é preciso descobri-las.

7. Quando começar

Agora é o momento, todo instante é hora de começar. Não deixe para depois o que você pode fazer hoje.

Defina o capital disponível. Se não tiver o suficiente, busque o que está faltando. Promover feiras de livros espíritas é uma alternativa e provavelmente a mais indicada, porque além de arrecadar fundos, adquire-se a experiência necessária para lidar com livros.

Defina os objetivos:

- Vender muitos livros.
- Ser uma excelente livraria espírita (nem que seja uma pequena livraria).
- Ser um ponto de referência na cidade.
- Procurar ter os mais importantes livros espíritas.
- Conquistar todos os moradores da cidade.
- Ter sucesso.

Defina as estratégias:

- Envolvendo todos os centros espíritas.
- Envolvendo todos os espíritas.
- Envolvendo todos os órgãos espíritas da cidade.

Defina a administração:

- Quem for administrar precisa entender de livros (é o ideal).
- Se não entender de livros, precisa ter administrado algum negócio.
- Se não entender de livro nem de administrar negócio, precisa ser bastante ativo e ter a mente aberta, apta a aprender e aceitar as lições que surgirem.

Em um dos tópicos dissemos: "Conquistar todos os moradores da cidade". Aparentemente isso soa como arrogância e prepotência, mas lhe dizemos que não é, simplesmente por dois motivos bastante interessantes:

- primeiro, todo pensamento pequeno gera resultados pequenos e, por essa razão, devemos pensar sempre grande, quanto maior melhor, mesmo que pareça utopia. Para os espíritas não deve haver utopias porque há uma legião de benfeitores espirituais atrás de nós, ajudando-nos; precisamos sim, é ter fé e trabalhar honestamente.
- segundo: todos nós, seres humanos, habitantes de todas as cidades, somos espíritos encarnados que desencarnaremos um dia. Este é o assunto principal do Espiritismo: é disso que a Doutrina Espírita trata, esta é sua especialidade, logo a meta da livraria é atingir todas as pessoas.

8. O(a) administrador(a)

O administrador deve ser aquela pessoa capaz de transformar uma idéia em realidade eficiente. Devemos lembrar, porém, que ele não nasce pronto. Embora tenhamos exemplos de pessoas de sucesso que "se fizeram do nada", ao analisarmos suas histórias observamos que, além de se empenharem em pôr suas idéias em prática, reunam um conjunto de características pessoais (potencial) que foram constantemente aperfeiçoadas. Ou seja, o verdadeiro administrador(a) está permanentemente se lapidando e se desenvolvendo.

Vejamos então, quais são as principais características que compõem o perfil de um administrador: -

- Autoconfiança: ter consciência de seu valor, sentir-se seguro em relação a si mesmo e, com isso, poder agir com firmeza e tranqüilidade.

- Automotivação: poder buscar a realização pessoal por meio do trabalho, com entusiasmo e independência.

- Comunicação: capacidade para transmitir e expressar idéias, pensamentos e emoções com clareza e objetividade.

- Criatividade: capacidade de buscar soluções viáveis e adequadas para a resolução de problemas.

- Energia: força vital que comanda as ações dos indivíduos (ou seja, o pique).

- Flexibilidade: capacidade para compreender situações novas, estar disponível para rever posições, aprender sempre.

-Iniciativa: capacidade para agir de maneira oportuna e adequada sobre a realidade, apresentando soluções, influenciando acontecimentos sadios e se antecipando às situações.

-Integridade: qualidade do caráter, ligado à retidão de princípios, imparcialidade, honestidade, coerência e comprometimento com os conceitos morais anteriormente mencionados.

-Liderança: capacidade para mobilizar as energias de um grupo de forma a atingir objetivos, por meio de uma relação de parceria, estimulando o crescimento das pessoas, principalmente os jovens, num clima de motivação e moral elevados.

-Negociação: capacidade para fazer acordos cooperativos como meio de obter o ajustamento de interesses entre as partes envolvidas.

-Perseverança: capacidade de manter-se firme e constante em seus propósitos, porém, sem perder a objetividade e a clareza frente às situações (saber perceber limites).

-Persuasão: habilidade para apresentar suas idéias e/ou argumentos de maneira convincente. -

Planejamento: capacidade para mapear o meio-ambiente, analisar recursos e condições existentes, buscando estruturar uma visão de longo prazo dos rumos a serem seguidos para atingir os objetivos.

-Relacionamento interpessoal: habilidade de conviver e interagir adequadamente com as pessoas.

-Resistência a frustrações: capacidade de suportar situações de não satisfação de necessidades pessoais ou profissionais, sem se comportar de maneira derrotista, negativa ou confusa. -Sensibilidade

administrativa: capacidade para perceber, identificar e avaliar variações diversas nas pessoas, no ambiente e nos processos podendo assim, interferir de maneira oportuna, buscando soluções adequadas para a prevenção, ou eventualmente a correção de problemas.

Evidentemente, não existe um super-homem ou uma super-mulher e não conhecemos próximo a nós alguém que reúna todas essas características de modo equilibrado. Possivelmente, será necessário desenvolver alguns aspectos ou, até mesmo, formar parceria com alguém que possua características complementares.

O primeiro passo, contudo, é identificar seus pontos fortes e os que devem ser desenvolvidos, analisa-los e ponderar se realmente você se enquadra no perfil do administrador da futura livraria espírita. Às vezes, apenas a boa-vontade não é suficiente.

9. Como começar

Escolhido o(a) administrador(a), partir para as partes práticas:

- contratar um contador para providenciar a abertura da firma. Pode ser uma microempresa, porque desfruta de algumas regalias.

- tomar muito cuidado com o entusiasmo excessivo. A prudência recomenda ter calma e só levar o projeto adiante quando estiver munido de bastante informação.

- tomar muito cuidado com o pessimismo, este é um grande inimigo do sucesso e esconde soluções que às vezes saltam aos olhos.

- administrar o otimismo. Otimismo é fonte geradora de energias e encontra soluções onde aparentemente não existiria. Mas também pode ser prejudicial se for em demasia. Pondere bastante. Pense bastante. Converse bastante.

- faça contato com as boas editoras e solicite catálogos e lista de preços. Pedir para que elas o mantenham sempre informado sobre as novidades e lançamentos, assim você receberá as atualizações com as informações no mesmo tempo que as distribuidoras, e poderá fazer propostas e planejamentos.

- não ter pressa com o retorno do capital investido. Para isso você estipulará o prazo de retorno do investimento. Mas isso só será possível depois que a livraria estiver em pleno funcionamento e você tiver conhecimento do lucro que ela vai gerar.

Ter uma livraria sem fins lucrativos não é um bom objetivo.

Queremos sim que sua livraria alcance muito sucesso e que tenha muito lucro, assim é possível investir tranquilamente em outros departamentos dos centros espíritas (escolas, hospitais, creches etc. Há um campo vasto de trabalho que ainda está para acontecer).

Algumas pessoas sentem repulsa pela palavra "lucro", e isso é até compreensível, porém, num empreendimento, seja ele qual for, se não houver lucro, não haverá sucesso, não haverá investimentos em outras áreas, não haverá crescimento e assim por diante, ficando o Centro Espírita estagnado, sem progresso, sem desafios e sem sustentação. Haverá apenas estagnação, fato que contraria ao que a Doutrina Espírita prega, que é a evolução, sempre. E o lucro é uma excelente ferramenta de progresso. Até aqui tudo estava indo muito bem, mas você descobriu que não tem experiência nenhuma com livro, nunca vendeu livros, não faz a menor idéia de como isso funciona e sente receio de começar. O que fazer então?

Nossa sugestão. Antes de partir para a instalação da livraria, promova uma ou mais Feira do Livro Espírita na praça da sua cidade ou no próprio Centro Espírita. Para isso há várias Distribuidoras de livros que dão total apoio tanto no fornecimento dos livros quanto na logística. Treinando, dando sugestões, colaborando, fornecendo todo o material necessário, desde prateleiras, barracas e até os livros em condições especiais. Fazendo isso, você irá adquirir prática, experiência, verá o potencial do livro espírita na cidade e aprenderá como lidar com ele. A partir desta experiência, você terá mais subsídios para iniciar o projeto Livraria Espírita de sua cidade.

10. Onde começar

Conforme já dissemos anteriormente, os locais escolhidos dependerão muito de cada cidade e de cada situação. Nossas observações não devem, de forma alguma, serem tomadas ao pé da letra, o que temos em mente é apenas despertar o interesse pelo livro espírita e colaborar com o que nos for possível para a implantação de uma livraria espírita. Não importa para nós e para a espiritualidade o tamanho da nova livraria, o que importa realmente é iniciar essa atividade tão importante na divulgação da Doutrina Espírita; se for possível utilizar apenas uma parede com prateleiras para expor alguns livros para começar, já será muito bom; melhor seria se fosse um grande salão que expusesse muitos títulos. No entanto, a ausência de espaço ideal, não deve ser desculpa para abandonar a idéia da livraria.

Ainda que a livraria seja um cantinho, ela deve ser iniciada.

Se a opção cair para um Centro Espírita, evite ao máximo instalar a livraria no fundo do mesmo. A não ser que só disponha desse espaço

O ideal seria que a frente da livraria desse para a calçada e que tivesse duas portas.

Veja croquis abaixo:

A opção 1 mostra a livraria em uma construção independente e a opção 2 mostra a livraria anexada ao prédio do centro espírita.

O motivo das duas portas é para que a livraria esteja sempre aberta para o público. Poderíamos chamar a porta que dá para a rua de porta 1 e a que dá para o centro, de porta 2. Havendo alguma atividade no Centro Espírita, o leitor entra pela porta 1, compra seus livros e vai para o Centro pela porta 2, que deverá estar aberta, sem que o leitor precise retornar para a rua para depois entrar no Centro. Também é uma forma convidativa e simpática de trazer os freqüentadores do Centro para dentro da livraria. Quando o Centro não tiver nenhuma atividade, obviamente a porta 2 deverá ficar fechada.

Outro motivo para esta disposição é pelo fato de a livraria ser um ponto de referência, por isso precisará estar sempre aberta para o público. Nos dias de trabalho do Centro, o expediente deverá ir até o final dos trabalhos. No entanto, a livraria deve ter um funcionamento diferenciado, como uma loja.

Se a opção recair em uma livraria independente de um Centro Espírita, busque um local no centro da cidade, se possível na praça principal, perto da igreja católica (a maioria dos espíritas já foram católicos), ou perto de bancos, locais onde há grande contingente de pessoas, e assim por diante.

Alugue uma loja pequena, não precisa ser grande (depois você cresce), monte sua livraria e vá em direção do sucesso.

11. Tipos de livraria

Neste texto falamos de um modo geral e simultâneo dos dois tipos de livraria. Caberá a você, que o está lendo, identificar os itens que serão úteis para o seu caso, em particular.

11.1 A livraria independente

Um dos tipos de livraria é aquela que consideramos ser profissional e independente de uma instituição, ou seja, uma empresa devidamente registrada. Neste caso, deverá receber um tratamento igual a qualquer outro tipo de empresa comercial. Deverá ter um contrato social registrado na Jucesp, requerer inscrição no posto fiscal, CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica), taxa de licença e funcionamento, pagar o ISS (impostos sobre serviço), ter inscrição no INSS, livro de registro de funcionários, recolher Impostos de Renda e manter escrituras de contabilidade. Haverá ainda a necessidade de registrar capital. Parece muito, mas temos boas notícias também, o livro, produto que você vai comercializar, é isento de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadoria). Mesmo parecendo muito, não é tão difícil resolver tudo: um bom contador resolverá com facilidade. Nesta modalidade de livraria, você não poderá contar, por motivos óbvios, com o auxílio voluntário, terá de, se precisar de ajuda, contratar funcionários ou pôr a

família para trabalhar. A prefeitura também vai exigir vários itens, entre eles a existência de sanitários.

11.2 A livraria vinculada

A outra modalidade de livraria é aquela que está vinculada a uma instituição. Neste caso, o estatuto e o regulamento interno da instituição deverão prever a existência do departamento do livro. Ela poderá funcionar criteriosamente, com moderação na divulgação externa, simplesmente como um departamento da instituição. Na realidade seria, oficialmente, uma atividade como se fosse um atendimento interno da instituição. Nesta circunstância, a livraria não deverá ser registrada como uma empresa comercial. Será isenta de Imposto de Renda, usará o CNPJ da instituição. Esta solução, embora facilmente questionável quanto à legalidade perante o município, tem sido tolerada pelo fisco por se tratar de instituição filantrópica e tem sido adotado pela maioria das livrarias espíritas de pequeno e médio porte.

12. Prioridades na Livraria

Para instalar uma livraria há algumas prioridades e apenas como colaboração vamos expor aqui um check-list (lista de checagem: de atributos, acessórios, necessidades etc.) para auxiliar um pouco mais.

12.1 Local A primeira providencia depois de definir quem vai trabalhar na livraria é definir o local onde vai funcionar a livraria. Se vai ser dentro do Centro Espírita ou fora.

12.2 Estatuto

Se a livraria for dentro do Centro Espírita é bem mais fácil, só precisa ver se no respectivo estatuto está previsto um departamento do livro; se não estiver terá de ser feita uma alteração incluindo esse item. Isso demanda uma reunião de diretoria para tomar as decisões. Já que o estatuto será revisto, aproveite para verificar se o mesmo prevê a criação de escola, hospitais, creches e assim por diante. Se não estiverem incluídos esses itens, faça-os constar, porque não custa nada. Uma vez previsto, ficará mais fácil para o plano espiritual direcionar trabalhadores para essas áreas.

12.3 Primeiros passos

Com o estatuto resolvido e o local definido, parta para a mão-de-obra propriamente dita. A primeira providencia será arrumar as prateleiras, balcão, cadeira, banco etc. Provavelmente a esta altura você já entrou em contato com as boas editoras e já está com os catálogos em mãos, então é hora de escolher os livros que serão expostos na livraria. Nesse momento é preciso ter muito cuidado e a assessoria de uma ou mais pessoas que conheçam muito bem a Doutrina Espírita e conseqüentemente livros espíritas, mesmo que essas pessoas sejam de outras cidades e dêem apenas as primeiras coordenadas e sugestões.

Outra possibilidade para resolver e somar a essa questão é entrar em contato com distribuidoras e outras livrarias, já em funcionamento, e solicitar a elas uma lista de livros espíritas.

Com as listas em mãos, faça comparações e defina o que você irá expor.

13. Aspectos gerais da livraria

Numa livraria, os livros são seus astros, só eles devem brilhar na sua livraria (com exceção das lâmpadas). Procure fazer de sua livraria um ponto de encontro fraterno, de uma atividade cultural relevante junto ao público e não simplesmente um local de trabalho de venda de livros.

Monte sua livraria com simplicidade, mas com bom gosto.

Prateleiras com no máximo 1m70, para que os baixinhos tenham facilidade para pegar os livros que estão na parte superior. Procure utilizar prateleiras de madeira clara, envernizada ou revestida com fórmica. O teto deve ser claro também, e não deve chamar a atenção. No chão, um piso discreto, que não crie competição com os livros. Não deve ser escorregadio nem provocar ruídos. Não utilize carpete.

Na pintura, se for possível, utilize em maior escala o bege bem clarinho e coloque alguns detalhes em azul-claro.

Na iluminação, utilize em predominância a luz branca e coloque algumas lâmpadas quentes para equilibrar o ambiente. Procure jogar luzes direcionadas nos livros, principalmente naqueles mais importantes da Doutrina Espírita.

Se houver possibilidade, e a livraria comportar, coloque no fundo dela em um cantinho, uma cascata artificial com plantas naturais aquáticas, e junto a ela um tapete bonito com um banco e uma mesinha de centro, assim você cria um delicioso ambiente para aquelas pessoas que querem avaliar o livro com

mais tranquilidade.

Importante: a água da cascata deve ser abundante, porque se tiver pouca, faz muito barulho e algumas pessoas ficam incomodadas com isso; mantenha-a sempre cheia. O banco não precisa ser muito cômodo, o suficiente para a pessoa ficar à vontade, porém não muito à vontade, senão ela dormirá lá. Os expositores centrais não devem ser muito altos. Devem permitir a visão geral da livraria.

Facilite ao máximo a circulação, evitando colocar obstáculos, principalmente os baixinhos para que o leitor não tropece neles. Imagine alguém olhando para cima, procurando um livro e, tropeçando em alguma coisa que está no chão.

Cuidado com a decoração. Ela não deve atrapalhar a circulação.

Evite colocar cartazes dentro da livraria. Primeiro, ele irá competir com os livros. Segundo, vai deixar a livraria feia. Terceiro, vai criar um hábito ruim para a livraria. Reserve um espaço, em um canto, próximo à porta de entrada para colocar alguns cartazes de lançamentos e avisos de algum acontecimento, somente nesse local. Não permita que se coloque cartazes ou objetos estranhos à sua livraria. Se você permitir, uma vez que seja, acabará permitindo outras, aí dá para imaginar a desordem. No quadro onde você colocará os cartazes, evite colocar cartazes escritos a mão. Evite também expor cartazes com erros gramaticais.

Para identificar as seções de livros, as placas indicativas e de alerta, utilize um único padrão de cor e de letras para deixar sua livraria com aspecto agradável. Evite utilizar estes indicadores feitos de qualquer forma ou escritos a mão.

Evite deixar exposto ao leitor que entra na sua livraria avisos particulares, recados etc. pois eles só são úteis para você e para quem trabalha ali.

Procure um local fora da área dos livros para por esses avisos.

Catálogos, tabelas de preços, folhetos etc. deverão estar bem organizados, dentro de uma gaveta, nunca em cima do balcão.

O acesso à livraria deve ser o mais tranquilo possível. Evite degraus. Eles espantam clientes em potenciais. Se houver possibilidade, providencie um estacionamento próximo da livraria ou do Centro Espírita.

Instale um sistema de som ambiente. A música deve ser suave, tipo new age (nova era: música suave, geralmente de teclado, com instrumentos de corda, imitando sons da natureza: ventos, mar etc). O volume não pode ser alto nem baixo demais. A música preenche os espaços da livraria e cria um ambiente muito agradável. Utilize um CD player que tenha capacidade para vários discos, assim as músicas tocarão aleatoriamente.

Se houver condições, instale um ar condicionado e proporcione um ambiente mais agradável ainda.

Procure expor dentro da livraria, num lugar visível e no alto, uma placa com o nome e o logotipo da livraria. Acontece que às vezes o leitor entra em sua livraria e não sabe onde está. Visualizando a placa, ele fixará o nome da livraria na memória.

Já que estamos falando de nome, nossa recomendação é que se escolha um nome curto e de fácil memorização. Não crie logotipo confuso que dificulta a leitura. É preferível fazer algo simples, mas funcional afim de que seus clientes memorizem com facilidade.

Se sua livraria possuir uma parte superior (mezanino), ela deverá ser mais iluminada que a parte de baixo.

Dessa forma você sutilmente convida o leitor a subir até ela.

Tome cuidado com ruídos estranhos no ambiente; telefones, rua, impressora etc.

Cuidado também com cheiros; comida, banheiros etc.

O caixa, quando for uma livraria anexada ao centro espírita, deve estar no meio de uma das laterais. Se for uma livraria independente, deve ficar na entrada.

Procure manter a livraria sempre limpa.

Tomar muito cuidado também, com a desordem, procure manter tudo muito bem organizado.

Não deixe lâmpadas queimadas, troque-as imediatamente.

Procure manter a livraria sempre limpa. As limpezas deverão ser feitas fora do horário de expediente.

14. Auxiliares - conduta

Independente de qualquer situação, você irá necessitar de um auxiliar, o qual chamaremos de atendente.

Se for uma livraria independente, provavelmente você será o patrão de você mesmo e terá como auxiliares, esposa, filhos, sobrinhos, daí por diante, porque possivelmente você não vai dispor de muitos recursos para investir na livraria, logo, terá de contar com o que é possível no momento. Mas se você já é daquelas pessoas empreendedoras, com tino para negócios e já tem um projeto definido, inclusive com investidores apostando nele, e partindo para um negócio propriamente dito, provavelmente vai querer

contratar funcionários. Nesse caso, nossas dicas serão bastante úteis.

Se for uma livraria anexa a um Centro Espírita, você será então um voluntário abnegado, daqueles que são apaixonados pelos livros espíritas, e fará de tudo para que a livraria dê certo e funcione a contento. Neste caso você necessitará de outros voluntários como seus auxiliares e nossas dicas serão também muita úteis:

- Seu auxiliar, seja ele ou ela, precisam ter boa dicção, não é bom ter problema na voz ou alguma dificuldade para falar. É interessante que tenha boa caligrafia.
- É recomendável não falar errado ou utilizar gírias e muito menos palavrões. Precisa falar naturalmente, com tranqüilidade, com educação. Ser uma pessoa simples, sem arrogância ou prepotência, porque muitas vezes o leitor tem mais conhecimento do que o atendente.
- O auxiliar deve ter um mínimo de conhecimento do que está fazendo, e ainda assim, terá de ser treinado.
- Não poderá, de forma alguma, dentro da livraria: mascar chicletes, fumar, gritar, dar gargalhadas, batucar, assobiar etc. São situações que não combinam com o ambiente.
- Se estiver passando por algum tipo de dor ou qualquer outro incômodo físico, não deverá ficar na livraria.
- Deve estar sempre bem-arrumado. Se for mulher, não utilizar roupas extravagantes ou sensuais. -Deverá evitar comentários de si ou sobre os leitores que freqüentam a livraria.
- Não poderá ter preconceito de nenhum tipo: cor, raça, religião, físico, criança, idade etc. Todo tipo de preconceito é prejudicial e não devem ser tolerados.
- O auxiliar será o responsável pela limpeza dos livros. Porque só ele e você sabem a posição certa de cada livro. A faxineira não deve fazer esse serviço.

15. Atendimento

O que é um bom atendimento?

É muito semelhante ao atendimento da loja que você gosta de ir sempre, onde você recebe atendimento quase personalizado, com calor humano. Sorrisos, sinceridade, atenção e tantos outros detalhes que você bem conhece, são alguns ingredientes do bom atendimento. Parece simples, mas atender bem o público é um misto de ofício e arte, sensibilidade e perseverança e merece muita atenção.

Há quem discorde que em nosso movimento espírita deve-se copiar as empresas puramente comerciais, com suas avançadas técnicas de venda. Contratam eles competentes profissionais e treinam os funcionários para bem atender o público que entra em seus estabelecimentos. Ponderemos: quem não gosta de ser bem atendido? Todos gostamos! E muito! Tanto que muitas vezes preferimos pagar um pouco a mais na loja A, que nos atendem bem, a comprar na loja B, que não dá a mínima para nós. A esta última não voltamos mais.

No ambiente da livraria que você está dirigindo, todos gostarão de ser bem atendidos! Se é assim, procure treinar bem os atendentes.

Ouçã com atenção para identificar as oportunidades de servir.

Fique atento às críticas e aos elogios. São diretrizes a serem observadas para ajustar trajetórias.

Evite monopolizar a conversa com o leitor. Quem fala pouco, aprende muito. E como atender bem uma pessoa, satisfazer suas necessidades, sem saber o que ela precisa?

Perguntas oportunas, refletidas, objetivas, auxiliam na descoberta das necessidades dos outros.

Especialmente perguntas abertas, do tipo; quando, como, quem, onde etc

Ouçã com atenção o leitor e tome cuidado para não se tornar a parte mais importante da conversa.

Evite interrompê-lo e não antecipe conclusões.

Sua função básica e do atendente, dentro da livraria, é orientar na escolha dos livros ou de informações doutrinárias, mas forneça também subsídios úteis, como informações sobre localização dos títulos dentro da livraria, preços, autores, nomes e endereços de instituições, bem como dias e horários de reuniões públicas e de estudos, não só da sua casa, como de outras também, é o trabalho fraternal em ação.

O leitor observa sempre todos os detalhes do ambiente, inclusive sua aparência e do seu atendente.

Modo de falar, de se vestir, gestos, graus de interesses etc.

Vocês deverão cumprimentar sempre com um sorriso o leitor que entra na livraria. Ele gosta disso e se sente valorizado.

Nossos "leitores" serão sempre: "senhor ou senhora". A palavra "você" não deve ser utilizado até o momento em que ele dê liberdade para isso.

Os leitores deverão sempre ser tratados de "leitores", nunca como, "aquele cara", "aquele homem",

"aquela mulher", "aquele sujeito" etc.

Na maioria das vezes o leitor não gosta de ser bajulado, assediado ou tratado com qualquer atitude que crie constrangimentos. Ele gosta de saber que há alguém pronto para atendê-lo, que seja eficiente, o que é muito diferente. Ele detesta atendentes indiferentes.

Deve-se evitar fazer rodinhas de conversas, que não têm nada a ver com o ambiente, se em um dado momento acontecer de terem de conversar algum assunto e entrar um leitor, a conversa tem de ser interrompida imediatamente.

Leitor é leitor, razão do empreendimento, trate-o sempre bem. De forma geral, o leitor espírita ou simpatizante é fiel à livraria, desde que seja bem atendido, que encontre sempre ou, na maioria das vezes o que está procurando.

A pior coisa que pode acontecer é ele achar que você está indicando livros encalhados. Voltaremos ainda neste assunto.

Numa situação de confronto, manter sempre a calma e nunca retrucar a um leitor, principalmente se ele estiver fazendo alguma reclamação.

Não é aconselhável o tendente resolver problemas graves, os quais deverão ser repassados ao administrador, que tem autoridade e competência para resolvê-los.

Caso um leitor compre um livro e ao chegar à sua casa constate que não é o que ele solicitou, a livraria terá de efetuar a trocar, levando o livro certo à casa dele e ainda fazer uma compensação, dando-lhe um presente e uma carta com um pedido de desculpa.

Parece muito? As grandes empresas fazem isso e muito mais.

É o preço do sucesso!

Cuidado também quando o leitor vem pessoalmente à livraria fazer a reclamação. Mesmo que você esteja com a razão, é preferível você fazer a troca, assumir o prejuízo e ainda pedir desculpas. É muito melhor e mais barato do que ter alguém divulgando sua livraria de forma negativa.

Outra situação que merece atenção: o leitor compra livros e sai feliz para sua casa. Logo depois retorna nervoso porque um dos livros não foi colocado na sacola ou no pacote. Pode ser uma situação complicada porque você tem certeza que colocou o livro no pacote, porém ele também tem certeza que não levou. Pode ter acontecido que no trajeto, ele tenha perdido o livro, deixando-o cair ou coisa parecida. Nesse caso, é preferível você dar outro livro para ele e não discutir de forma alguma. Mais uma vez, é melhor perder um livro do que ter alguém falando mal da sua livraria.

A propaganda boca-a-boca é muito eficiente, tanto para o lado positivo, quanto para o negativo.

Mais uma situação que merece atenção: trata-se dos cheques sem fundo. Na maioria das vezes foi puro descuido do leitor ou qualquer problema que ele não teve tempo de resolver. É sempre uma boa política tratar esses assuntos com muita diplomacia e bastante tato. Dificilmente alguém vai dar um golpe justamente em uma livraria. E principalmente em uma livraria espírita.

Erros cometidos pela livraria é a livraria quem paga, nunca o leitor.

Procure conhecer seus leitores pelo nome e pelas preferências literárias, ofertando-lhes as novidades que são do agrado dele. Isso os fará leitores muito felizes, que retornarão sempre. E mais, serão grandes divulgadores da sua livraria.

Aceite encomendas e procure entregar o livro no prazo mais curto possível. Anote o telefone do leitor e assim que tiver o livro em mãos, ligue informando-o.

Procure utilizar sacolas para empacotar os livros, são mais práticas e mais rápidas.

Mantenha sempre papel de presente no caixa, para o leitor que pretende dar um livro de presente. É sempre simpático você fazer o pacote para ele. Não está na hora de falar sobre divulgação, mas não esqueça de colocar, dentro do pacote, alguns marca-páginas, mensagens e folhetos divulgando a livraria.

16. Telefone

Quando atender ao telefone evite falar "alô". Diga por exemplo: "Livraria Nova Luz, boa tarde" ou "Livraria Nova Luz, as suas ordens" ou "Livraria Nova Luz, a seu dispor".

Quando estiver atendendo um leitor e o telefone tocar dê preferência ao leitor, não o largue sozinho para atender ao telefone. Caso você esteja sozinho na livraria, seja o mais breve possível ao telefone, tome nota do número de quem ligou e assim que possível retorne a ligação.

Quando estiver atendendo um telefonema e precisar interromper para procurar um livro, peça um minuto. Se pressentir que vai demorar mais que o necessário, volte ao telefone e pergunte da pessoa se pode ligar em seguida. Anote o número do telefone e cumpra o prometido. Quando o telefone tocar, suponha sempre que seja um leitor do outro lado da linha, não atenda de qualquer forma como se fosse seu

amigo pessoal.

Se entrar um leitor na loja, e você estiver ao telefone, peça para o interlocutor aguardar que você ligará para ele assim que possível. Leitor ao vivo tem prioridade ao que está no telefone. Procure ter sempre próximo ao telefone um bloco de anotação e caneta.

17. Funcionamento

Procure ter um horário o mais amplo possível.

Seja pontual na abertura da livraria. Se o horário de abertura for nove horas, deve-se abrir às 9 horas, nem antes e nem depois.

Todos os atendentes devem estar a postos na hora de abrir a livraria, coíba a atrasos.

Cinco minutos antes de abrir a livraria, reúna todos os funcionários ou voluntários e faça uma prece.

Alguém tem de entrar sempre antes para verificar se tudo está em ordem.

Evite emendar feriados.

Se houver necessidade de fechar a livraria em algum feriado, coloque um cartaz informando com no mínimo 20 dias de antecedência.

Todos deverão ter a obrigação de manter a livraria sempre limpa, não depender apenas dos faxineiros.

18. Relacionamento com editoras e distribuidoras

18.1 Funcionamento

Como já falamos anteriormente, entre em contato com as editoras e distribuidoras, solicite catálogos e lista de preços e peça-lhes para manterem-no informado sobre todas as novidades, lançamentos, promoções etc..

Para abastecer sua livraria, compre de uma distribuidora, na qual existem quase todos os livros espíritas e condições de fornecimento em pequenas quantidades, o que não é possível nas editoras. O contato com as editoras tem o objetivo de mantê-lo sempre informado das novidades, lançamentos, promoções etc.

Se você tiver condições de manter um conselho, ou seja, um grupo de pessoas que possam avaliar os livros oferecidos quanto as questões doutrinárias pelas distribuidoras, isso é um detalhe muito importante. Infelizmente, devido ao grande avanço do espiritismo no meio da população que não tem o hábito de freqüentar um Centro Espírita, muitas editoras que se dizem "espíritas" estão vendendo livros sem as mínimas condições de estarem sendo oferecidos. Algumas distribuidoras não têm condições de avaliar esses livros e estão distribuindo-os. Tome muito cuidado para não vender gato por lebre.

Existe há muito tempo uma convenção no meio livreiro, desde o tempo de Allan Kardec que regulamenta a relação editora/distribuidora/livraria. Essa convenção consiste do seguinte: a editora edita o livro, vende para a distribuidora com 50% de desconto. A distribuidora por sua vez, vende à livraria com 30% de desconto. A livraria vende ao leitor pelo preço de capa sugerido pela editora.

18.2 Consignação

Normalmente, as distribuidoras dão às livrarias um prazo para o pagamento que varia de distribuidora para distribuidora, mas dificilmente é inferior a 30 dias. Em determinados casos, dependendo do volume da compra, esse prazo pode ser mais dilatado.

Trabalhar com livros consignados é muito perigoso, porque precisa de um controle muito severo, simplesmente porque o livro não pertence à livraria, mas ao distribuidor ou à editora. O controle tem de ser diário e no dia do acerto não pode haver falhas. Crie uma "conta corrente interna" no nome do fornecedor se for o caso. O dinheiro que for para lá, descontando a comissão da livraria, é sagrado, pertence ao fornecedor. Evite trabalhar com consignação, a não ser em casos muito especiais, por exemplo: na abertura da livraria, um evento de um dia ou um fim de semana e com poucos livros ou ainda num lançamento que você quer promover na livraria, numa palestra do autor ou noite/tarde de autógrafos etc.

Tome cuidado com editoras que oferecem livros em consignação e desconto além do normal.

Aparentemente poderá parecer ser uma coisa boa, mas você pode estar entulhando sua livraria com livros que só vão atrapalhar, e muitas vezes, ocupando espaço e outras vezes apresentando problemas doutrinários. Os bons livros são vendidos naturalmente e sem muito esforço, sem provocar traumas (por que será que isto acontece, você sabe responder?).

18.3 Aproveitando promoções

Fique atento para as promoções especiais de algumas editoras. É diferente do caso acima. Se a editora

é reconhecida e confiável, você poderá aproveitar as promoções dela para promover sua livraria. Utilize essas promoções para atrair leitores.

19. Trabalhando com livros (estoque)

Uma boa forma de tirar soluções e aprender é visitar outras livrarias. Visite livrarias espíritas já em funcionamento e também algumas livrarias comerciais e veja como eles trabalham, aproveite as coisas boas e ignore as que não trazem benefícios (nem precisava dizer, não é?).

Administrar estoque é uma das partes mais crítica em uma livraria, por causa da variedade de títulos e de exemplares. Se houver possibilidade, tenha um computador e um programa de controle de estoque. No momento que você vende um livro, o computador dá a baixa automaticamente no estoque, avisando quando o estoque daquele livro estiver acabando. A maioria dos livros espíritas atualmente já está vindo com código de barra (ufa!), o que facilita muito quando se tem um computador.

Outra forma de administrar estoque é colar uma etiqueta na primeira página do livro, conforme o modelo abaixo. No caso de o livro ser consignado, não faça nenhum tipo de anotação nele nem cole etiquetas. Caso você tenha de devolver livros ao fornecedor e o mesmo tiver marcações, o fornecedor poderá recusa-lo e considerar o mesmo uma venda, faturando-a, aí o prejuízo é da livraria. Por isso, tenha muito cuidado com os livros em consignação.

Veja abaixo um modelo de etiqueta que você poderá utilizar em seus livros não consignados.

A parte superior da etiqueta deve ficar no livro porque serve para divulgar sua livraria quando o mesmo for parar em outras mãos, num eventual empréstimo, presente, achado etc.

Dependendo de onde está sua livraria, o estoque recebe tratamentos diferenciados. Se ela estiver anexada a um Centro Espírita, a procura pelas obras básicas e pelos livros indicados nos cursos e nas preleções poderá ser maior.

Numa livraria instalada na praça, longe do Centro Espírita, tem seguramente uma clientela diferente formada não só de espíritas, mas também de curiosos e simpatizantes da Doutrina Espírita. Por isso o estoque deverá ser tratado de outra forma. Neste caso, os romances serão os que mais sairão. Mas, dependendo de quem está atendendo, do conhecimento que tem da doutrina, poderá mudar um pouco este quadro porque vai indicar também boas obras de estudo, principalmente para aqueles leitores mais estudiosos.

O estoque de uma livraria espírita difere muito também de uma livraria comum. Nas livrarias comuns existem livros chamados de "espíritas", porém após uma avaliação superficial, verifica-se com facilidade que essas obras contêm informações que não estão de acordo com a Doutrina Espírita. São livros escritos por curiosos, afoitos, que não se aprofundaram nos estudos ou nem sequer tomaram conhecimento das Obras Básicas, vindo de outras correntes filosóficas, erroneamente chamadas de "Espiritismo". São livros que, por falta de conhecimento, misturam tudo que é relativo ao Espiritualismo. Tais livrarias expõem esses livros também por falta de conhecimento, interessados tão-somente no fato de ser um produto de boa vendagem. Isso pode acontecer também com um livraria espírita, por isso tome muito cuidado quando receber livros de editoras novas ou mesmo daquelas que sendo antigas, não têm tradição no meio espírita e desconhecem os conceitos básicos da Doutrina Espírita.

Como já dissemos antes, procure ter uma equipe de colaboradores com bons conhecimentos doutrinários e que possam avaliar os livros que chegam à sua livraria. Não deixe que o leitor descubra que sua livraria está vendendo livros contrários à Doutrina Espírita ou que deturpam os ensinamentos tão precisos dos livros básicos. Tome muito cuidado com esse detalhe, afinal você está assumindo um compromisso com a Doutrina Espírita e é muito importante que saiba o que está vendendo, tenha em mente que deve haver uma seleção do que irá expor, porque você será o responsável pelo que divulgar. Outra observação importante para a hora de decidir qual livro colocar na livraria é evitar ser influenciado por críticas de jornais, porque, às vezes essa crítica é feita baseada em questões pessoais ou mesmo em preconceito, não levando em consideração valores mais elevados e benefícios que determinado livro oferece aos leitores. Procure você mesmo, com seus companheiros, ter opinião própria sobre os livros que pretende expor.

O controle de estoque vai depender da habilidade do administrador em detectar fatos anormais, como a procura intensa por um livro em determinada época. Aí é o momento de descobrir o porquê, se vale a pena ou não, fazer um estoque maior deste livro ou se é apenas um caso passageiro, o livro pode estar

sendo indicado por algum Centro Espírita e a procura vai diminuir logo, por isso não compensa manter um estoque grande. Ou pode ser que o livro tenha caído no gosto do público, como aconteceu com o livro Violetas na Janela, e as vendas permaneceram altas. Neste caso vale a pena apostar num estoque maior, pois é certeza de venda.

Existem autores que tem venda garantida porque suas obras agradaram e continuam a agradar os leitores e já conquistaram uma legião de fãs, mesmo assim deve-se acompanhar a evolução das vendas, se diminuírem, verifique os motivos, alguns fatores são: preço, conteúdo das últimas obras, entre outros.

Encalhe de livros é um fato e acontece em todas as livrarias, não há exceção. Para amenizar esse problema é necessário administrar bem o estoque e tomar muito cuidado com as compras. As reposições vão depender do histórico do livro, do autor, da editora etc.

Faça intercâmbio com livrarias de outras cidades e troque idéias, sugestões, promova encontros esporádicos para trocarem experiências.

As vendas devem ser feitas à vista. Venda a prazo, só no cartão de crédito. Cheques pré-datados, só quando você conhecer o leitor. Porém, há uma atenuante nesse caso: dificilmente alguém vai dar um cheque sem fundo para pagar um livro espírita, caso dê é porque precisa mesmo.

Não se preocupe com livros roubados, nunca sabemos onde eles irão parar e qual resultado que poderão gerar. Caso um livro espírita seja roubado, tenha fé na Justiça Divina.

Livros com defeitos as editoras trocam com o maior prazer. Basta enviá-los direto para a editora ou na sua distribuidora.

Faça o fechamento do caixa diariamente e dê baixa no estoque no mesmo dia, não deixe para depois.

20. Exposição

Existem vários tipos de leitores

- Aquele que entra na livraria e vai direto no setor que lhe interessa. São pessoas acostumadas com livrarias e que sabem o que querem.

- Aquela que necessita de auxílio do atendente, porque não está acostumada a ir à livraria e precisa ser orientada. Pode ser ainda que procura um livro sobre um assunto específico que desconhece. - Aqueles casos em que a pessoa está passando por algum tipo de dificuldade ou problema e quer encontrar um livro que responda às suas dúvidas. As vezes nem procura por um livro, na verdade ela está em busca de uma explicação para seu problema ou simplesmente quer fazer um desabafo. Tudo é possível em uma livraria espírita.

Para facilitar a vida de todos, principalmente do leitor que vai comprar livro em sua livraria, procure agrupar os assuntos em setores, romances com romances, doutrinários com doutrinários, mensagens com mensagens e assim por diante. Isso vai facilitar o controle, além de ajudar o leitor.

Uma vez que os livros estiverem agrupados por setor e por assunto, ai sim, poderão estar dispostos em ordem alfabética.

Manter todo o estoque exposto em ordem alfabética, sem separação por assunto, eventualmente pode sugerir uma boa organização, contudo, isso é enganoso e extremamente prejudicial à sua livraria, pois dificulta a procura por temas. Logo, se os temas estiverem agrupados, a livraria será mais funcional e o resultado das vendas serão bem melhor.

O leitor que está acostumado a ir a livrarias comuns e vê tudo em impecável organização por agrupamento de temas, espera encontrar o mesmo na livraria espírita.

Livros quando são organizados por assuntos, permitem que o leitor tome conhecimento de outros títulos, porque ele terá uma visão geral, o que não ocorre se estiverem expostos em ordem alfabética.

Veja agora uma lista como sugestão de agrupamento por assuntos

- Obras de Allan Kardec (todas, não só as Obras Básicas)
- Relatos de vida no Além (separando-se na prateleira, André Luiz, Patrícia, outros)
- Romances (separe por autores espirituais: Antônio Carlos, André Luiz, Roboels, Claudinei etc.).
- Infantis.
- Livros de estudos (separando-se por autores, Léon Denis, Ernesto Bozzano, Gabriel Dellane, Hermínio C. Miranda etc.).
- Livros de mensagens e de consolo.
- Livros sobre análise do Evangelho
- Sessão dos lançamentos (voltaremos a falar deste item).
- Sobre mediunidade.
- Contos (que podem ser utilizados pelos expositores).

- Assuntos diversos. Evite embalar os livros com plástico transparente. Não caia no falso pretexto de protegê-lo, porque agindo assim você o protegerá também do leitor. O leitor, principalmente aquele que gosta de ler, adora folhear o livro. Dê-lhe este prazer. Compensa muito. Também não dificulte o acesso ao livro, deixe-o ao alcance das mãos para que o leitor possa pega-lo sem ter de pedir a alguém. Acesso difícil é um dos piores inimigos de uma livraria e um dos principais detalhes que fazem muita diferença. Não exponha nunca aquele cartaz invisível que diz: Não toque!

Procure manter o preço no próprio livro ou próximo a ele, na própria prateleira. Evite ter de consultar a lista de preços. Se for o caso, utilize aquela etiqueta que já mostramos antes. Ela facilita muito

Se sua livraria dispuser de uma vitrine, dê muita atenção a ela. Quantos de nós já não fomos influenciados a entrar em uma loja depois de ver uma vitrine bem arrumada que chama a atenção? E o que chama a atenção em uma vitrine? O preço, a capa bonita, títulos ou assuntos de grande interesse etc.

Em datas comemorativas, prepare a vitrine conforme a data requer: Natal, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Dia dos Namorados etc.

Evite colocar muitos cartazes na vitrine e os que estiverem expostos devem ser de bom gosto e bonitos para chamar a atenção

Procure estar atento aos bons lançamentos das boas editoras. Sempre que possível, tente fazer um acordo com a editora ou com a distribuidora para conseguir um bom número de exemplares. Faça uma pilha bem na entrada da livraria com bastante destaque e caso seja possível faça uma promoção com eles. Determinadas editoras (a Petit, entre elas) fazem promoções dos lançamentos. É só você aproveitar as oportunidades.

Evite deixar vazios nas prateleiras. Sempre que isso acontecer, preencha-o imediatamente e, se não tiver o mesmo livro, substitua por outro.

Evite colocar o livro na prateleira com a lombada para frente, principalmente na altura dos olhos. Exponha sempre com a capa voltada para frente e de preferência use as mais bonitas!

21. Divulgação

21.1 Generalidades

Existe um ditado popular que diz: A propaganda é a alma do negócio. Logo, se pretende que sua livraria alcance o sucesso que deseja, precisa fazer propaganda dela. Fazer propaganda sempre, divulgar sempre, a todo instante. Tudo que sair de sua livraria deve levar algum tipo de divulgação, começando do próprio livro: um carimbo na primeira página, aquela etiqueta com o nome e endereço da livraria (que serve para controlar o estoque também). Carimbo nos marca-páginas, carimbo nas mensagens, carimbo nos folhetos (só não vale carimbo na testa do atendente!).

Na livraria procure utilizar sacolas plásticas. São muito práticas pela rapidez e facilidade e o custo não é muito alto. Toda vez que vender um ou mais livros, coloque mais de um marca-páginas com temas diferentes e com o carimbo da livraria. Se houver outros brindes (a Petit tem uma gama muito grande de brindes que você pode utilizar, basta solicitar), tipo: postais, marca-páginas, calendários etc. Coloque-os na sacola

21.2 Painéis, Folhetos e Cartazes
Dentro da livraria, você poderá criar um painel no qual anunciará os livros mais vendidos. É uma fórmula interessante de os leitores tomarem conhecimento dos livros mais lidos. É um recurso utilizado pelas grandes livrarias.

Por ocasião da abertura da livraria, imprima pequenos folhetos, 1/4 de ofício é o suficiente e chame alguns garotos, peça para que distribuam nas casas. Peça para evitarem distribuição na rua, isso pode provocar visitas de fiscais na livraria ou no Centro, coisa que nunca é agradável. Pague para os garotos uma pequena quantia por esse trabalho. Fique atento para aqueles que se destacarem, para aproveitá-los nas próximas divulgações. Assim você prestigiará o futuro de um bom trabalhador e garantirá uma boa divulgação da livraria.

Veja abaixo um pequeno modelo do folheto que você pode distribuir.

No rodapé do folheto acrescente em letras pequenas a seguinte mensagem: Não jogue este folheto em via pública. Povo educado é povo limpo.

Igual ao folheto que você vai distribuir, faça também um cartaz tamanho ofício e cole nas lojas que permitirem: sapatarias, padarias, farmácias, lojas de roupas, lojas de materiais de construção etc. Vale colar cartazes em todos os pontos dignos que for possível. Menos nos postes e nos muros, para isso já basta os políticos que sujaram a cidade.

Se houver possibilidade, imprima um pouco a mais e peça para o seu amigo jornalista para encartá-lo nos jornais do domingo (isso vale também para o folheto, se não quiser gastar dinheiro com o cartaz). Não esqueça de presentear o jornalista com um livro!

Informação importante: nos seus folhetos, cartazes, mala-direta e em todo material de divulgação que for fazer da livraria, evite, mas evite mesmo, utilizar expressões do tipo: O melhor. O maior. O mais completo. Ou qualquer coisa do tipo: Nesta marca você pode confiar. São coisas que deixam o leitor desconfiado, porque depreciam outras livrarias e essa não é uma atitude cristã.

A verdade, sinceridade e humildade são e sempre serão boas aliadas da livraria, como, aliás, de todas as atividades humanas.

21.3 Carro de som (com alto-falante)

Outra forma eficiente de divulgação é a utilização do carro com alto-falante. Você pode contratar alguém que já faz esse serviço ou você mesmo instalar o sistema. Só vai precisar de um alto-falante externo e um amplificador. Anuncie o evento e forneça ao mesmo tempo, no carro um convite com algumas vantagens do tipo: Apresente este convite na Livraria Nova Luz e ganhe 10% de desconto na suas compras (ou em determinado livro, aquele que você aproveitou a promoção da editora). Faça o carro circular pela cidade e tente cobrir todos os bairros.

Importante: para esta propaganda você terá de pedir autorização na Prefeitura e pagar uma pequena taxa. Mas vale a pena.

21.4 Rádio, TV e Jornal

Converse com o pessoal da rádio ou emissora de TV da cidade para levar ao ar notícias com informações relevantes e que julgar importante sobre a livraria, do tipo: Vai ser inaugurada na nossa cidade dia tal, horário, em tal lugar, a Livraria Nova Luz, onde você poderá encontrar livros que irá esclarecê-lo a respeito da vida após a morte. Entregue-lhes a notícia por escrito solicitando que divulguem nos boletins noticiosos. Isso se chama "release", ou seja, notícias gratuitas. Eles não irão cobrar por este trabalho e pode até gerar uma reportagem especial. O importante é fazer "barulho". Dizer que sua livraria existe.

Com o jornal da cidade é a mesma coisa, prepare um release e mande para o editor. Faça tudo isso toda vez que tiver alguma coisa de diferente na livraria ou no Centro Espírita: um lançamento importante, uma tarde/noite de autógrafo, uma palestra de uma personalidade de fora etc.

21.5 Promoções

Escolha um bom livro por mês, faça contato com a distribuidora ou com a editora, tente conseguir um bom desconto e institua o "Livro do mês". Não queira ganhar muito com esse livro, dê um bom desconto, ele será apenas um chamariz para atrair leitores para sua livraria. Divulgue-o nos Centros Espíritas da cidade e em todos os trabalhos. Faça isso todos os meses.

Se na sua cidade houver mais de um Centro Espírita e você puder dispor de alguns exemplares do lançamento do momento, distribua-os como cortesia aos expositores e oradores e peça para que eles leiam e divulguem em suas preleções. É um procedimento que dá excelentes resultados.

Divaldo Pereira Franco, o grande tribuno espírita nos dá uma preciosa sugestão: "Ante um livro novo, recém-chegado à nossa casa, podemos dizer ao público: 'Hoje a nossa palestra será inspirada neste capítulo maravilhoso, que vamos pedir licença para ler'. Fazemos a leitura, comentamos. Os ouvintes ficam ansiosos para adquirirem a obra e a levarem para casa. Outras vezes anunciamos: 'No próximo dia, iremos comentar o livro tal'. Os interessados compram-no para ler e, enquanto estamos comentando, os ouvintes acompanham o tema com justa emoção".

Para isso acontecer, deve haver sincronismo entre o expositor ou orador com a livraria, para não acontecer de eles divulgarem um determinado livro que você não tenha para vender. Além de você perder a venda, cria uma imagem negativa da livraria. Não deixe o leitor na mão.

Incentive sempre a leitura entre os frequentadores do Centro Espírita oferecendo sempre novidades e motivação para isso. Afinal, aquele que lê, tem mais facilidade de enfrentar as dificuldades da vida.

21.6 Cadastro de leitores

Teoricamente, todos que entrarem na sua livraria são leitores em potencial, portanto procure ter os dados dele num cadastro. Providencie um pequeno questionário, apenas o essencial, e pergunte para ele se deseja receber informações dos lançamentos e das promoções. Se a resposta for afirmativa, peça que ele preencha o formulário. Com o tempo você terá um excelente cadastro dos leitores da sua cidade ou

bairro. Nesse caso é interessante ter um computador para cadastrar seus clientes e para emitir etiquetas. Quando for enviar uma mala-direta para seus leitores cadastrados, procure oferecer sempre algo interessante para atraí-lo à sua livraria.

Se você quiser fazer algo mais especial, no formulário deve haver um campo no qual o leitor anotará a data em que nasceu. Com este dado, você poderá enviar um cartão quando ele fizer aniversário. Se quiser fazer melhor ainda, escolha um livro que não tenha um custo alto, ofereça a ele de presente e convide-o a ir retirar na livraria. Muitos não irão buscar o presente, mas mesmo assim ficarão felizes com a lembrança, porém os que forem, provavelmente comprarão outros livros. Aparentemente é uma coisa que só dá despesa, mas na realidade traz um retorno excelente. Primeiro porque estará valorizando seu leitor, lembrando-se dele numa data importante. Segundo, porque isso fará dele um excelente divulgador da livraria.

Se decidir fazer um cadastro, aproveite ao máximo esse instrumento de divulgação, enviando sempre uma mala-direta com boas promoções, novidades, lançamentos, livro do mês etc. Aproveite para divulgar também as atividades do Centro Espírita. Você nunca sabe onde esses folhetos vão parar e a Espiritualidade amiga pode fazer maravilhas com eles.

Ao fazer sua mala-direta, tome cuidado com relação às cores. Às vezes, um folheto em preto-e-branco, mas com boas ofertas, dá muito mais retorno que um folheto todo colorido e fraco em ofertas, além do que um folheto preto-e-branco sai muito mais barato.

Ao produzir sua mala-direta faça-a em uma folha formato A4. (Não utilize o sulfite comum porque ele não atinge o peso mínimo que o correio exige). Faça-o com duas dobras paralelas que é o suficiente. Feche-a com a própria etiqueta, assim você economiza o envelope. Por fora, do lado que for colar a etiqueta, imprima a palavra IMPRESSO. Somente com esta palavrinha você terá um belo desconto no correio. No verso do folheto, coloque o nome e endereço de sua livraria ou do Centro Espírita.

Você pode utilizar a mala-direta em muitas situações. Para divulgar promoções, lançamentos, palestras, autógrafos, livro do mês, atividades do Centro Espírita etc. Pode ainda utiliza-la para criar um "Clube do Livro Espírita". (Se você tiver interesse neste assunto, fale com a Petit que fornecerá todas as informações necessárias para criar um CLE) Poderá utilizar ainda a mala-direta em datas importantes como Natal, Dias das Mães, Dia dos Namorados, Dia das Crianças etc.

Se você têm facilidade de acessar a Internet, o site da Petit dispõe das imagens para utilização na sua mala direta, desde capas dos livros até cenas do cotidiano, paisagens e temas diversos.²² - Pequenas dicas de administração

Como já dissemos anteriormente, o administrador deve reunir um bom número de qualidades. Dentre elas, que achamos muito importante é a capacidade de administrar vários eventos ao mesmo tempo, ou seja, estar atento a tudo o que está ocorrendo na livraria, os visíveis e os invisíveis. Isso significa que o bom administrador deve ter uma visão de 360 graus e um pouco mais.

Entre os vários setores da livraria a administrar o que merece maior atenção é a questão relativa ao departamento financeiro. Se nesse setor não for dada a devida atenção, ele levará a livraria ao fracasso, com certeza. Para auxiliar esse departamento, recomendamos utilizar uma ferramenta muito eficiente que, se operada com responsabilidade, garantirá parte do sucesso da livraria.

Essa ferramenta chama-se: Planejamento orçamentário.

O Planejamento orçamentário serve para estabelecermos as Receitas e as Despesas em um dado período de tempo, podendo ser operacionalizado por uma planilha na qual você estabelecerá um prazo de atuação que poderá ser mensal, trimestral ou anual.

Inicialmente recomendamos que esse planejamento seja mensal ou, no máximo trimestral.

Ela funciona assim: na primeira parte você vai relacionar todos os débitos da livraria, os já contraídos e os que você ainda vai contrair no mês ou no trimestre. Você tem de fazer de uma maneira que os créditos sejam sempre superiores aos débitos. Se ocorrer o contrário, sua livraria estará sempre no prejuízo, e esse não é o nosso objetivo.

Vamos experimentar?

Planilha de débitos

Despesas fixas (água, luz, telefone etc)

300,00

Despesas variáveis (material de escritório etc.)

300,00

Contador

200,00

Duplicatas a pagar

1.000,00

Compra de livros

2.000,00

Contribuição para o Centro Espírita

3.000,00

Divulgação

1.000,00

Total

7.800,00

Planilha de créditos

Duplicatas a receber (se tiver distribuição)

1.400,00

Previsão de vendas de x livros

4.000,00

Cartões de créditos

1.000,00

Cheques pré-datados

1.400,00

Total

7.800,00

A demonstração acima significa que você previu um gasto de R\$ 7.800,00 e um faturamento de R\$ 7.800,00, optando por uma estratégia de manter as duas planilhas empatadas, ou seja, não sobrando nada. É uma situação de risco, se por acaso o faturamento previsto não atingir a meta, você vai ficar no prejuízo. Seria interessante então, na planilha de créditos fazer uma previsão de vendas um pouco acima do que você prevê gastar, caso as coisas corram bem, você terá uma diferença que poderá ir para o fundo de reserva, para as ocasiões em que as coisas não vão tão bem. Para não ter surpresas, é interessante sempre criar estratégias e divulgar novidades para atingir as metas de vendas estipuladas. Procure acompanhar diariamente os resultados, assim você tem condições de avaliar e ver se dá ou não para fazer o que planejou. Se as vendas estiverem fracas e você notar que não vai atingir o previsto de vendas, terá de remanejar as despesas ou intensificar as promoções e a propaganda. Deixe as compras dos livros para as segundas quinzenas de cada mês, assim você tem condições de avaliar os resultados até lá e ver se dá ou não para fazer o que havia planejado.

A planilha demonstrada acima serve apenas para ilustração. Você terá de criar a sua, conforme suas necessidades.

23. Finalizando (ou melhor... começando!)

Bem, agora que temos uma boa quantidade de informações em mãos, vamos começar a trabalhar? Reúna os companheiros interessados no assunto e comece a traçar os planos de ação. O que fazer primeiro. Como fazer. Onde fazer.

O importante de tudo isso é que a Espiritualidade amiga está aguardando essa grande frente de trabalho e está contando conosco.

Vamos tentar deixar de lado os preconceitos, aquela postura de que "sei mais que os outros", aquele ar de dono da verdade. Vamos pôr na frente de nossas ações a Humildade.

Nós da Petit desejamos pleno êxito e estaremos aqui para auxiliar no que for possível.

Vamos lá? Então, mãos à obra!

Se você quiser saber mais sobre como trabalhar com livro espírita, leia o livro: A literatura Espírita, seu estudo e sua divulgação, autoria de José Antonio Castilho, publicado pela EME Editora.

Se você quiser saber mais sobre como trabalhar com livro espírita, leia o livro: A literatura Espírita, seu estudo e sua divulgação, autoria de José Antonio Castilho, publicado pela EME Editora.