



Fecha publicación: 28/08/2008

NOTAS SOBRE GERENCIAMIENTO

MEJORE LA ACTITUD DE SUS EMPLEADOS

Durante el mes de enero estuve de vacaciones por la costa Atlántica y haciendo honor a mi tradición de bebedor empedernido de café, fui probando la mayoría de los establecimientos gastronómicos. En mi mini investigación, encontré numerosas cafeterías y heladerías (con venta de café) que tenían una decoración parecida, los uniformes de camareras y mozos eran muy diferentes, algunos elegantes, coloridos, llamativos y otros marrones y hasta negros, unos refinados y otros desprolijos.

Hice mi evaluación y en general el 80% de los negocios servían la misma marca de café, pero pasaron los días y me decidí, solo por 2 lugares, por que solo en esos dos negocios se ocuparon de atenderme muy bien, en realidad me atendieron brillantemente.

Cuando observaba la actitud del personal de todos los locales visitados, encontré que a un alto porcentaje no le interesaba el trabajo que hacía, es más, creo que les disgustaba hacerlo.

Mientras que en los 2 locales elegidos transmitían alegría de hacer su trabajo, sentían orgullo de pertenencia y preocupación suprema por satisfacer al cliente, trabajaban con una sonrisa permanente hacia el cliente, nunca un comentario entre compañeros, en realidad una extraordinaria atención, súper profesional.

Recordando mi experiencia, puedo decir que un cliente valora más la "actitud" que la "aptitud" ("aptitud" –saber hacer-, "actitud" –querer hacer-).

El cliente –ese bien tan escaso y difícil de conseguir y mantener- tiene tantas opciones de recibir un buen trato, que cuando no se siente satisfecho, cambia de proveedor con total facilidad, si total el producto que venden –casi todos- es igual o parecido.

Si usted y quiere tener éxito en su negocio el cual depende de la atención que brindan sus empleados, debería empezar por seleccionar al personal adecuadamente y solo a los que demuestren "querer hacer", hay técnicas que se aprenden, inculque orgullo de pertenencia hacia su empresa, genere respeto mutuo, ofrezca el mejor producto posible, capacítelos y arme un sistema de supervisión motivante, con premios y correcciones, caso contrario sus mejores empleados se preguntarán ¿Cuál es la ventaja en esta empresa de trabajar mejor, ser puntual y eficiente?

Recuerde que si usted y sus empleados no tratan a los clientes mejor que sus competidores, ellos tienen oportunidades infinitas de cambiar de proveedor. El cliente que se pierde es difícil recuperar.

Hacer que el cliente vuelva a su negocio debe ser su prioridad, para eso usted y sus colaboradores deben preocuparse por la "actitud" que transmiten. Haga que tengan una actitud positiva y evitará tener cliente de única vez.

Prof. Juan Carlos Molinari

MOLINARI & Asociados

Capacitación Empresarial

Consultores de Negocios



MUNDOHELADO CONSULTING

Consultoría Integral para la Industria del Helado

Es consultor de negocios, asesor y capacitador en el área de márketing y ventas. Asesora a empresas de manufactura, comerciales y de servicios. Es docente de las asignaturas: Política de Precios, Practica Profesional y de Administración de Personal en las Carreras de Márketing, Comercio Exterior, Turismo y Hotelería en la Fundación de Altos Estudios E. Adrogué. Trabajó en relación de dependencia en empresas de diferentes rubros desempeñándose en niveles jerárquicos en: Ventas, Administración, Capacitación y Comercialización, en las siguientes empresas: Ángelo Paolo SA, Schering Ploug SA, Cía. Dr. Scholl SACI, Hiram Walker SA J&E Atkinsons Ltda. División de Unilever Argentina, Kolynos SACI, Nestlé Argentina SA, Singer Sewing Machine Co.