



Fecha publicación: 28/08/2008

## **NOTAS SOBRE GERENCIAMIENTO**

### **¿CAPACITO A MI PERSONAL O GENERO FUGITIVOS?**

¿Por que capacitar a mis empleados, si después se pueden ir a otra empresa?

A raíz de mi última nota publicada ¿Por qué mis empleados no trabajan como yo?, recibí varios mail donde sintetizando me dicen: Juan si yo capacito a mis empleados ¿no corro el riesgo de que se vayan a otra empresa?, -ya me pasó varias veces-.

Esta inquietud me hizo pensar lo siguiente: el "mayor capital que tiene una empresa son sus clientes", como dijo Kotler. Como titulares o funcionarios nos preocupamos por satisfacer sus necesidades, desarrollamos productos para abarcar mayor cantidad de clientes.

Estudiamos y ejecutamos planes para fidelizar y captar nuevos clientes. Pero no olvidemos capacitar a los empleados para que todos los beneficios desarrollados sean entregados por gente apta e idónea y con actitud mental positiva.

Tengamos presente que si nuestros empleados capacitados se van al negocio de nuestro competidor, analicemos por que quisieron cambiar de empresa.

Si un empleado bueno se va a la competencia, no sería el primer caso ni el último, puede ocurrir, pero la buena noticia es que hay mucha gente apta que puede remplazar al fugitivo. Si estamos convencidos que nuestro mayor patrimonio son los clientes preocupémonos por satisfacerlo, fidelizarlo y mimarlo, nuestro empleado es el medio para brindarles satisfacción, no caigamos en el error de no capacitar, porque retendremos a empleados inadecuados.

Preocupémonos por generar en nuestra empresa un excelente clima laboral a través del personal, seleccionando a los mejores, donde se los motive y se premie a los mejores.

Hay muy buenos empleados que mejoran con capacitación, seleccionemos adecuadamente, capacitando a los que tienen la responsabilidad de atender al Rey, nuestro soberano "El Cliente" y pensemos que el cliente tiene su máquina vengativa: "dejar de comprar", no le demos motivos para que use su aparato vengador.

Usemos las mejores materias primas, ofrezcamos los mejores productos, tengamos el mejor local, que todo el entorno sea recordado como una experiencia única, fuera de lo común, para conseguirlo, el personal de contacto debe ser el mejor, el más capacitado y con vocación de servicio, cualidades que se aprenden, pruebe capacitar a su personal y lo recordarán por el servicio brindado, éxitos y hasta pronto...

#### **Prof. Juan Carlos Molinari**

*MOLINARI & Asociados*

Capacitación Empresarial

Consultores de Negocios

Es consultor de negocios, asesor y capacitador en el área de marketing 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 Marketing, 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,



## **MUNDOHELADO CONSULTING**

### **Consultoría Integral para la Industria del Helado**

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.