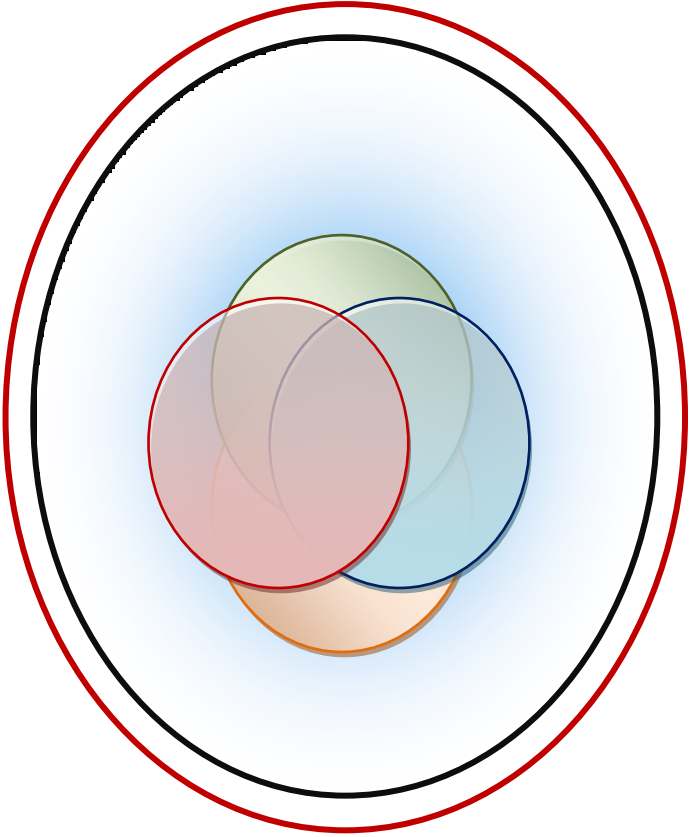


Juan W. Tamayo

**El Definitivo
Check List
Empresarial**

**Eficaz Check List de
Gestión Empresarial**



Juan W. Tamayo

—

***EL DEFINITIVO CHECK LIST
EMPRESARIAL***

—

Eficaz Check List de Gestión Empresarial

Escrito en Abril de 2014 en Algeciras (Cádiz)

**Registrado en la Propiedad Intelectual de
Safe Creative**

**Prohibida su reproducción total o parcial. Todos los
derechos reservados.**

«No nos atrevemos a muchas cosas porque son difíciles, pero son difíciles porque no nos atrevemos a hacerlas»

Séneca 4 a.C. - 65 d.C.

INTRODUCCIÓN

Los pilotos de aviones antes de emprender un vuelo realizan un minucioso chequeo del aparato y de la ruta prevista, comprobando al detalle, punto por punto, cada uno de los aspectos fundamentales e imprescindibles a efectuar para lograr un vuelo perfecto.

Así se revisan los instrumentos y mandos, el plan de vuelo establecido, la climatología, el peso de la carga, el combustible, la correcta distribución de la tripulación, los cálculos de despegue y la comprobación afirmativa de los mecánicos haciendo constar que todo el aparato está revisado.

Una vez está todo comprobado, a través de la radio piden a la torre de control permiso para despegar, y así poder salir rumbo a su destino.

Pues así, y de igual forma, cualquier tipo de empresa, negocio, administración pública u organización, de ámbito económico y social, debería hacer uso de checks list con el fin de alcanzar de modo rápido y fácil los objetivos propuestos.

En la gran mayoría de empresas y entidades públicas se hace prácticamente todo sin que apenas exista previsión ni procedimiento de actuación, dejando que la improvisación sea lo que marque la dirección a seguir, dejando casi siempre para última hora las decisiones más importantes.

Hace ya tiempo que las empresas privadas y administraciones públicas ofrecen todo tipo de recursos e instrumentos que de un modo u otro tienen relación tanto con la iniciativa emprendedora como con la llamada gestión empresarial, pero sin embargo no se aprecia la existencia de modelos de verificación que sean prácticos, y sobre todo, sencillos en su uso y diseño.

Hay algunos checks list o procedimientos de verificación con formatos muy profesionales y técnicos pero que luego pecan de ser muy complejos tanto en su uso como también en su lenguaje, generándose con ello una difícil comprensión y posterior puesta en práctica.

Se ha de intentar que sean siempre lo más fáciles y eficaces en su manejo y ejecución.

Así los pilotos de aviones no pueden perder tiempo en tener que descifrar toda una lista de chequeo donde su comprensión sea más difícil que la propia acción a realizar.

Para entendernos, si para pulsar un simple botón, antes se ha de releer la orden varias veces, para al final comprender que tan sólo se trata de eso, de accionar un interruptor, es que entonces ese procedimiento, o check list, no es para nada válido. Definitivamente es ineficaz como para ser tenido en cuenta.

En una mayoría de check list destinados al mundo empresarial existe toda una enorme complejidad en sus formatos o guías, siendo muchos de ellos confusos, y por tanto, muy poco prácticos.

Está extendida esa costumbre de complicar las cosas en vez de facilitarlas, por lo que mi intención primordial con este check list es el poder ofrecer una herramienta de consulta que sea sencilla, a la vez que práctica.

También he querido dar un destacado valor al aspecto emocional pues entiendo que en la mayoría de las tomas de decisiones, y de acciones, que realizamos en el día a día, hay siempre implicadas un muy elevado número de intenciones emocionales.

Este check list lo he dividido en tres apartados para que su consulta se haga de una forma directa, fácil y concisa, sin necesidad de caer en ningún momento en el uso de fórmulas o métodos de difícil comprensión.

Quiero decir también que no se trata de un test emocional, y ni mucho menos aún de un procedimiento psicológico. Digamos que es una guía de actuación para alcanzar los objetivos propuestos de una forma ágil.

Es un check list dinámico y constructivo, que no comete esa costumbre tan generalizada, de querer hacer todo de forma sistemática rígida y tediosa.

Todo lo contrario, ya que mi propósito es proporcionar una serie de ágiles preguntas con las que poder tener también respuestas que sean directas y sin complicación alguna.



EXPOSICIÓN DEL ÍNDICE

El primer capítulo titulado *Test Empresarial*, está creado con el fin de obtener respuestas ágiles y eficaces que conduzcan a decisiones acertadas.

El segundo apartado, titulado *Como Cliente*, pretendo que el empresario, o directivo, se haga preguntas tomadas desde el lugar del cliente, reflexionando así, por medio de sus propias respuestas cuáles son o pueden ser, las carencias o deficiencias que existen en la forma de dirigir el negocio o empresa.

Y en tercer, y último lugar, está el apartado que he titulado, *Check List Diario*, con el que sintetizo una serie de actuaciones básicas, o elementales, que pueden ayudar a llevar un buen y equilibrado funcionamiento tanto de una empresa, organización o administración pública.

Quiero repetir de nuevo que se trata en su conjunto de un check List muy sencillo, a la vez que, bajo mi modesta opinión, también muy efectivo. Se trata de no complicar todo con un lenguaje metódico, y mucho menos presuntuoso.

De igual modo le doy una gran importancia, aunque sea de forma sutil, a algo que en la inmensa mayoría de ocasiones no le damos importancia pero que influye o afecta de un modo considerable. Me refiero en concreto a valores como la ética y la responsabilidad, los cuales son de extraordinaria importancia en estos tiempos que corren.

Y es que para aspectos de carácter técnico o académico ya existen otros procedimientos específicos para ello.

Así, tal como he dicho antes, en la inmensa mayoría de decisiones que tomamos estará casi siempre presente el factor emocional.

Antes de exponer todo el contenido de este manual quiero poner un par de ejemplos en los que podremos ver la diferencia que hay entre, un procedimiento estándar, y el que nuestro aquí.

Pongamos el caso de querer saber a través de una lista de chequeo cuál es la decisión a tomar por una empresa tras detectar en la misma una notable caída en el número de clientes. Si se hace con un procedimiento de tipo estándar sería ser algo parecido a esto:

“Tras los últimos análisis realizados sobre el auge y crecimiento comercial estratégico, se pone de manifiesto un severo descenso en el flujo de ventas que afectan de forma directa al pleno desarrollo y rentabilidad financiera de la empresa, por lo que urge acometer las medidas propicias para que se generen los procesos que vuelvan a aportar un balance económico favorable, por lo que se plantea la siguiente cuestión ¿qué tipos de acciones y estrategias se deben aplicar con el fin de

lograr una captación y posterior fidelización de clientes a través de un diseño comercial que proponga una alta a la vez que probada y sólida rentabilidad?”

Tal como podemos observar en este primer ejemplo de check list el modo en cómo está articulado no es que precisamente sea fácil de entender, y muchos menos lo podríamos catalogar como práctico, pues como vemos no genera ni propicia respuestas que lleven a la toma de decisiones rápidas y eficaces.

Sin embargo, en el siguiente ejemplo vamos a ver como la pregunta es mucho más fácil y sencilla de entender, y mucho más directa:

“¿Qué estamos haciendo mal en la empresa para que cada vez haya menos clientes?”

Tal como apreciamos se trata en realidad de formular preguntas que permitan de forma inmediata el poder tener respuestas rápidas sin necesidad de entrar en toda una serie de debates complicados ni fórmulas o métodos

enrevesados. Es tal como ya dijo en su día el gran Leonardo Da Vinci *“La simplicidad es la máxima sofisticación”*. Pues que así sea.

ÍNDICE

Introducción.....	11
Exposición del Índice.....	17
Índice.....	23
Test Empresarial.....	25
Como Cliente.....	67
Check List Diario.....	91
Consideraciones Finales.....	97

TEST EMPRESARIAL

Aunque las preguntas de este sencillo check list puedan parecer obvias, la verdad es que luego aún siendo obvias apenas las tenemos en cuenta.

Suele ocurrir muy a menudo, que lo obvio, por eso de ser obvio, lo dejamos a un lado y no le prestamos apenas atención alguna, y en muchas ocasiones ocurre que lo valioso e importante se halla ahí, en esas obviedades.

De tal modo he querido en este check list, o procedimiento, dar la importancia merecida a lo obvio, pues estoy del todo convencido de su gran utilidad y eficacia.

**1 - ¿TE GUSTA COMO TRABAJA TU
EMPRESA?**

**2 - ¿Y SI NO TE GUSTA POR QUÉ SE SIGUE
TRABAJANDO IGUAL?**

**3 - ¿TE INTERESA SÓLO EL DINERO? ¿O TE
MOTIVA EMPRENDER Y APORTAR ALGO
BENEFICIOSO A LA SOCIEDAD?**

**4 - ¿QUÉ VALORES Y SERVICIOS EN
PARTICULAR OFRECES A TUS CLIENTES?**

**5 - ¿TE GUSTA SABER LO QUE TUS CLIENTES
OPINAN DE TU EMPRESA?**

**6 - ¿TE INTERESAS POR LO QUE TU NEGOCIO
APORTA A LA SOCIEDAD?**

**7 - ¿QUÉ QUIERES QUE TUS CLIENTES
PIENSEN DE TU NEGOCIO?**

**8 - ¿QUÉ VALORAS MÁS EN TUS
EMPLEADOS? ¿LA ACTITUD O LA APTITUD?**

9 - ¿CREES QUE UNA BUENA ACTITUD FAVORECE TAMBIÉN UNA BUENA APTITUD?

10 - ¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE TU EMPRESA Y LA COMPETENCIA?

11 - ¿EN TU NEGOCIO SOIS SERIOS Y RÍGIDOS? ¿O SIMPÁTICOS Y DINÁMICOS?

12 - ¿PROMUEVES EL ENTUSIASMO Y LA BUENA ACTITUD EN TUS EMPLEADOS?

**13 - ¿ERES INNOVADOR EN TU NEGOCIO?
¿O ERES CONSERVADOR?**

**14 - ¿CONSIDERAS A TODOS TUS
EMPLEADOS POR IGUAL?**

**15 - ¿HACES SENTIR A TUS EMPLEADOS QUE
LA EMPRESA TAMBIÉN ES DE ELLOS?**

**16 - ¿FOMENTAS UNA CULTURA DE
EXCELENCIA EN EL EQUIPO DE TRABAJO?**

**17 - ¿TE INTERESA SABER LO QUE PIENSAN
TUS EMPLEADOS DE TI?**

**18 - ¿VES A TUS EMPLEADOS COMO
PERSONAS O SÓLO COMO PROFESIONALES?**

**19 - ¿COMPARTES CON TUS EMPLEADOS
LOS FRACASOS Y LOS ÉXITOS DEL NEGOCIO?**

**20 - ¿PIENSAS SÓLO EN EL DINERO O CREES
QUE ES FUNDAMENTAL OFRECER UNA
EXCELENTE ATENCIÓN Y SERVICIO?**

21 - ¿COMPRENDES QUE DAR UN BUEN SERVICIO AL FINAL REPORTA BENEFICIOS?

**22 - ¿CREES QUE TU EMPRESA ES ÚNICA?
¿O AL MENOS ES ORIGINAL?**

**23 - ¿REPRENDES A TUS EMPLEADOS? ¿O
MEJOR DIALOGAS CON ELLOS?**

**24 - ¿OBSERVAS A LA COMPETENCIA PARA
MEJORAR TU NEGOCIO?**

25 - ¿AL CONTRATAR NUEVOS EMPLEADOS VALORAS SU ACTITUD? ¿O SÓLO TE FIJAS EN SUS APTITUDES PROFESIONALES?

26 - ¿SABES ELOGIAR EL ESFUERZO Y LA CREATIVIDAD DE TODOS LOS QUE TRABAJAN CONTIGO?

27 - ¿SABES COMPRENDER Y PERDONAR LOS FALLOS DE TUS COLABORADORES?

28 - ¿TE INTERESAS POR LOS PROBLEMAS PERSONALES DE TUS EMPLEADOS?

**29 - ¿QUÉ DEBILIDADES TIENE TU EMPRESA
CON RESPECTO A LA COMPETENCIA?**

**30 - ¿SI LAS COSAS VAN MAL ERES JUSTO Y
OBJETIVO EN LOS ANÁLISIS?**

**31 - ¿CELEBRAS EL ÉXITO CON TUS
EMPLEADOS DE ALGUNA FORMA ESPECIAL?**

**32 - ¿ECHAS SIEMPRE LA CULPA DEL MAL
FUNCIONAMIENTO DE TU NEGOCIO A
CAUSAS EXTERNAS?**

33 - ¿INVIERTES MÁS EN MARKETING Y PUBLICIDAD QUE EN CURSOS DE BUENAS ACTITUDES PARA TUS EMPLEADOS?

34 - ¿ELOGIAS EL BUEN TRABAJO Y LAS BUENAS IDEAS DEL EQUIPO DE TRABAJO?

35 - ¿PIDES A TUS EMPLEADOS QUE APORTEN NUEVAS Y MEJORES IDEAS?

36 - ¿RESUELVES LAS CRISIS IMPLICANDO A TODO EL EQUIPO DE TRABAJO?

37 - ¿TRATAS IGUAL EN TU EMPRESA AL DIRECTOR COMERCIAL QUE A LA LIMPIADORA DE LA OFICINA?

38 - ¿TE ACUERDAS DE LOS CUMPLEAÑOS DE TUS EMPLEADOS Y LOS FELICITAS?

39 - ¿HABLAS MAL DE LA COMPETENCIA DELANTE DE TUS EMPLEADOS Y AMIGOS?

40 - ¿COMPARTES LOS ERRORES Y FRACASOS CON TUS EMPLEADOS?

41 - ¿TE SIENTES PARTE DEL EQUIPO DE TRABAJO? ¿O SÓLO TE VES COMO JEFE?

42 - ¿CONSULTAS CON TUS EMPLEADOS TODAS LAS DECISIONES?

43 - ¿ECHAS LA CULPA A TUS EMPLEADOS SI HAY SITUACIONES DIFÍCILES?

44 - ¿ESTÁS SIEMPRE DISPONIBLE? ¿O NO LO ESTÁS CUANDO SE TE NECESITA?

45 - ¿HACES AUTOEVALUACIÓN SOBRE TU FORMA DE GESTIONAR LA EMPRESA?

46 - ¿SABES DELEGAR ASUNTOS DE TU COMPETENCIA EN TUS EMPLEADOS?

47 - ¿ERES IGUAL DE ÉTICO, HONESTO Y RESPONSABLE SIENDO TRABAJADOR QUE SI ERES EMPRESARIO?

48 - ¿SI FUERAS TRABAJADOR QUE TE MOLESTARÍA DE UN EMPRESARIO?

49 - ¿Y SIENDO EMPRESARIO QUE TE MOLESTA DE UN TRABAJADOR?

50 - ¿CREES QUE LA GENTE CAMBIA SEGÚN ES TRABAJADOR O EMPRESARIO?

51 - ¿SE ATIENDE EN TU EMPRESA A LOS CLIENTES DE FORMA DISTANTE Y FRÍA?

52 - ¿O SE ATIENDE CON SIMPATÍA, RAPIDEZ Y AGRADO?

53 - ¿SE RECIBEN LAS LLAMADAS DE TELÉFONO DE FORMA MECÁNICA Y ARTIFICIAL? ¿O CERCANA Y AMABLE?

54 - ¿HACES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS CLIENTES?

55 - ¿TUS EMPLEADOS SABEN ATENDER VARIAS DEMANDAS A LA VEZ?

56 - ¿CONCILIAS TRABAJO CON LA VIDA FAMILIAR EN TU EMPRESA?

57 - ¿RESPONDEN TUS EMPLEADOS CON RAPIDEZ Y AMABILIDAD TODOS LOS EMAILS Y LLAMADAS DE LOS CLIENTES?

58 - ¿CREES QUE VALE TODO PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS?

**59 - ¿CREES QUE UN MAL JEFE ES TAMBIÉN UN MAL TRABAJADOR?
¿Y AL CONTRARIO?**

60 - ¿APORTAS DISCIPLINA EN EL TRABAJO CON AGRADO Y TEMPLANZA?

**61 - ¿CÓMO TE CONSIDERAS?
¿JEFE O LÍDER?**

**62 - ¿DISFRUTAS CON TU TRABAJO Y LO
CONTAGIAS A TUS EMPLEADOS?**

**63 - ¿PROMUEVES ENTRE TUS EMPLEADOS
EL TALENTO Y LA CREATIVIDAD?**

**64 - ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE MOTIVA DE
TU EMPRESA O NEGOCIO?**

**65 - ¿TE SIENTES BIEN CON LAS PERSONAS
QUE FORMAN TU EQUIPO DE TRABAJO?**

**66 - ¿TE ENCARGAS SIEMPRE DE TODO?
¿O SABES DELEGAR?**

**67 - ¿QUÉ PREFIERES COMO LÍDER?
¿EL MIEDO Y LA AUTORIDAD?
¿O EL RESPETO Y LA CONFIANZA?**

**68 - ¿RECONOCES A QUIENES TIENEN
TALENTO EN TU EMPRESA?**

**69 - ¿TU NEGOCIO ES CREATIVO Y ESTÁ EN
CONSTANTE EVOLUCIÓN?**

**70 - ¿CREES QUE TU NEGOCIO TIENE UNA
BUENA IMAGEN ANTE LOS CLIENTES?**

**71 - ¿APORTAN TUS EMPLEADOS LA
ACTITUD E IMAGEN QUE QUIERES
MOSTRAR COMO NEGOCIO O EMPRESA?**

**72 - ¿ESTÁS ATENTO A QUE TUS
EMPLEADOS PRESTEN SIEMPRE UNA BUENA
ATENCIÓN A LOS CLIENTES?**

**73 - ¿TE COMUNICAS CON CLARIDAD
Y SENCILLEZ EN TU EMPRESA?**

**74 - ¿SI VES MUCHA GENTE GUARDANDO
COLA EN TU NEGOCIO PIENSAS QUE SE
DEBE A LA BUENA MARCHA DEL MISMO?**

**75 - ¿O NO HAS PENSADO QUE PUEDE SER
EN REALIDAD PORQUE TUS EMPLEADOS NO
APORTAN RAPIDEZ Y EFICACIA?**

**76 - ¿HABLAS CON LOS CLIENTES PARA
SABER SU OPINIÓN SOBRE LA EMPRESA?**

**77 - ¿DAS MAYOR PREFERENCIA A UNOS
CLIENTES QUE A OTROS?**

**78 - ¿TE PREOCUPAS POR LA FORMACIÓN
CONTINUA DE TUS EMPLEADOS?**

**79 - ¿HACES REUNIONES PERIÓDICAS CON
EL EQUIPO DE TRABAJO PARA ANALIZAR LA
MARCHA DEL NEGOCIO?**

**80 - ¿ESTÁS ATENTO AL ÁNIMO Y
ENTUSIASMO DE TUS EMPLEADOS?**

**81 - ¿SABES QUE EL BUEN
FUNCIONAMIENTO DE TU NEGOCIO VA A
DEPENDER DE SI DAS UNA EXCELENTE
ATENCIÓN A LOS CLIENTES?**

**82 - ¿CONOCES ESO DE QUE SIN CLIENTES
NO HAY EMPRESA?**

**83 - ¿ERES DE LOS QUE CREEN QUE HAY
QUE TENER MANO DURA CON LOS
EMPLEADOS?**

**84 - ¿HACES TODO LO POSIBLE PORQUE EL
CLIENTE SE SIENTA BIEN EN TU NEGOCIO?**

**85 - ¿HACES BALANCE DE LA MARCHA
DE TU EMPRESA A DIARIO?**

**86 - ¿RESUELVEN TUS EMPLEADOS CON
PRESTANCIA LAS DEMANDAS DE LOS
CLIENTES?**

**87 - ¿SON RÁPIDOS TUS EMPLEADOS
ATENDIENDO A LOS CLIENTES?
¿O ESTO ES ALGO A LO QUE NO
DAS IMPORTANCIA?**

**88 - ¿TUS EMPLEADOS SON SIMPÁTICOS Y
CERCANOS CON LOS CLIENTES?**

**89 - ¿TE PREOCUPAS POR MEJORAR
CUALQUIER ASPECTO DEL NEGOCIO?**

**90 - ¿VIGILAS PARA QUE LA RUTINA NO SE
INSTALE ENTRE TUS EMPLEADOS?**

**91 - ¿HACES TODO LO POSIBLE PORQUE TUS
EMPLEADOS TENGAN UNA BUENA
RELACIÓN ENTRE ELLOS?**

**92 - ¿TU NEGOCIO ESTÁ VINCULADO A
CAUSAS SOCIALES QUE FAVOREZCAN SU
IMAGEN?**

93 - ¿QUÉ IMPORTANCIA TIENEN LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD EN TU EMPRESA?

**94 - ¿TIENES EN CUENTA QUE LO MÁS IMPORTANTE SON SIEMPRE LOS CLIENTES?
¿MUY POR ENCIMA DE LA CALIDAD Y PRECIOS DE TUS PRODUCTOS O SERVICIOS?**

95 - ¿MOTIVAS A TUS EMPLEADOS DANDO UNA IMPORTANCIA PREFERENTE A LA ACTITUD Y EL ENTUSIASMO?

96 - ¿ESTAS PENDIENTE DEL POSIBLE MALESTAR DE TUS CLIENTES?

97 - ¿TE FÍAS DE LOS EMPLEADOS TREPAS Y ADULADORES?

98 - ¿SABES QUE MUCHAS EMPRESAS FRACASAN POR NO PRESTAR IMPORTANCIA A LA ATENCIÓN HACIA LOS CLIENTES?

99 - ¿CREES QUE UN NEGOCIO SE PONE EN MARCHA Y YA FUNCIONA POR SÍ SOLO?

100 - ¿PROPONES CONTÍNUAMENTE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL EN TODAS LAS ACCIONES DE TU EMPRESA?

101 - ¿ESTÁS CONVENCIDO DE LA NECESIDAD DE CREAR UNA NUEVA Y MEJOR CULTURA EMPRESARIAL?

102 - ¿PIDES A TUS EMPLEADOS QUE SEAN SIEMPRE AMABLES CON LOS CLIENTES?

103 - ¿SE INVOLUCRA TU EMPRESA EN ALCANZAR UN CRECIMIENTO RESPONSABLE Y ÉTICO DE LA SOCIEDAD?

104 - ¿FOMENTAS EN TU EMPRESA LA COMUNICACIÓN ENTRE TODOS DE UNA FORMA SENCILLA Y NATURAL?

**105 - ¿APLICAS EN TU NEGOCIO NUEVOS
MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL QUE
SEAN INNOVADORES?**

**106 - ¿ESTÁ TU EMPRESA AL DÍA EN LAS
NUEVAS TECNOLOGÍAS Y REDES SOCIALES?**

**107 - ¿PARTICIPA TU EMPRESA EN ACTOS
BENÉFICOS Y SOCIALES?**

**108 - ¿SE IMPLICA TU NEGOCIO EN EL
DESARROLLO LOCAL DE TU ZONA?**

109 - ¿TIENES CLARO QUE NO TODO EL MUNDO SIRVE PARA SER EMPRESARIO?

110 - ¿ESTÁS VIGILANTE PARA QUE TUS DIRECTIVOS NO ABUSEN DEL RESTO DE TUS EMPLEADOS?

111 - ¿CREES IMPORTANTE QUE TU NEGOCIO FORME PARTE DE LA VIDA ECONÓMICA Y SOCIAL DE TU CIUDAD?

112 - ¿ASISTES A CONFERENCIAS Y CONGRESOS SOBRE INNOVACIÓN EMPRESARIAL?

113 - ¿TE INTERESAS POR LA PRENSA Y ARTÍCULOS EN PÁGINAS WEB QUE TENGAN QUE VER CON EL MUNDO EMPRESARIAL?

114 - ¿CONOCES TUS LIMITACIONES?

115 - ¿HACES TODO LO POSIBLE PORQUE EL SERVICIO PRESTADO A LOS CLIENTES SEA SIEMPRE DE LA MÁXIMA CALIDAD?

116 - ¿TIENES CONFIANZA EN TUS EMPLEADOS Y EN TU EMPRESA?

117 - ¿TE VES CAPAZ DE SORTEAR CON TU EQUIPO CUALQUIER TIPO DE DIFICULTAD?

118 - ¿IMPULSAS LA BUENA ACTITUD COMO LA PRINCIPAL MARCA DE TU EMPRESA?

119 - ¿TIENES CONFIANZA EN TI MISMO?

120 - ¿HACES VER A TUS EMPLEADOS QUE LA SIMPATÍA Y LA CORDIALIDAD DEBEN SER LOS VALORES MÁS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA EN LA EMPRESA?

**121 - ¿QUÉ HACES PARA QUE TU NEGOCIO
SEA ÚNICO Y ORIGINAL?**

**122 - ¿OBSERVAS SI HAY EMPLEADOS QUE
OCUPAN PUESTOS QUE EN REALIDAD NO
LES CORRESPONDE?**

**123 - ¿TIENES BUENA RELACIÓN CON LOS
SINDICATOS Y ASOCIACIONES
EMPRESARIALES?**

**124 - ¿HACES DESAYUNOS, ALMUERZOS O
CENAS CON TUS EMPLEADOS?**

125 - ¿A DÓNDE QUIERES LLEGAR CON TU EMPRESA?

126 - ¿DAS EJEMPLO CON TU ACTITUD?

127 - ¿INCENTIVAS ECONÓMICAMENTE A TUS EMPLEADOS CUANDO LA EMPRESA TIENE GRANDES BENEFICIOS? ¿O SÓLO ABONAS EL SALARIO ESTIPULADO?

128 - ¿LE DAS PRIORIDAD A LO REALMENTE IMPORTANTE EN LA EMPRESA? ¿O ESTO ES ALGO QUE NO TIENES EN CUENTA?

129 - ¿ERES ENTUSIASTA EN TODO LO QUE HACES AUNQUE TE EQUIVOQUES?

130 - ¿ERES EL PRIMERO EN FORMAR PARTE DE LAS ACCIONES A LLEVAR A CABO?

131 - ¿SABES QUE PUEDES COMETER ERRORES AL IGUAL QUE TUS EMPLEADOS?

132 - ¿TIENES MIEDOS A LOS CAMBIOS? ¿O TE ATREVES CON ENTUSIASMO A CAMBIAR SI HACE FALTA?

**133 - ¿HACES USO DEL SENTIDO COMÚN?
¿O TOMAS DECISIONES A CIEGAS?**

**134 - ¿EXIGES A TUS EMPLEADOS LO QUE
TÚ NO ERES CAPAZ DE HACER?**

**135 - ¿SABES QUE NO TODO ES APTITUD
PROFESIONAL Y SÍ HAY MUCHO DE ACTITUD
EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS?**

**136 - ¿DESCARGAS TUS PROBLEMAS
PERSONALES SOBRE TUS EMPLEADOS?**

137 - ¿ERES EQUILIBRADO Y RESPONSABLE ANTE EL ÉXITO Y ANTE EL FRACASO?

138 - ¿TE INVOLUCRAS EMOCIONALMENTE EN TU PROYECTO EMPRESARIAL? ¿O POR EL CONTRARIO ERES FRÍO Y TÉCNICO?

139 - ¿ENTIENDES QUE TENER UNA EMPRESA ES UNA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA?

140 - ¿REALIZAS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO EN ACTITUDES PARA TI Y TUS EMPLEADOS?

141 - ¿HACES AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA REUNIONES PARA CREAR MOTIVACIÓN Y ENTUSIASMO?

142 - ¿TIENES UN NEGOCIO PORQUE NO TENÍAS OTRA POSIBILIDAD LABORAL?

143 - ¿TE DESANIMAS PRONTO ANTE LAS ADVERSIDADES? ¿O POR EL CONTRARIO ERES ENTUSIASTA?

144 - ¿EN CASO DE FRACASAR INTENTAS EMPRENDER DE NUEVO?

145 - ¿TE CONSIDERAS EMPRESARIO POR VOCACIÓN? ¿O LO ERES POR OBLIGACIÓN?

146 - ¿TUS EMPLEADOS ESTÁN SIEMPRE DISPUESTOS A RESOLVER RÁPIDOS CUALQUIER DEMANDA DEL CLIENTE?

147 - ¿O EN TU EMPRESA EXISTE DISPOSICIÓN HABITUAL PARA DECIR ESO DE “VUELVA USTED MAÑANA”?

148 - ¿ESTÁN TUS EMPLEADOS SATISFECHOS CON SUS CONDICIONES LABORALES Y EL TRATO QUE LES DAS?

149 - ¿EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE TU EMPRESA CUMPLE CON LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS?

150 - ¿O SÓLO ES UN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA ALTAS/BAJAS, VACACIONES, DESPIDOS Y NÓMINAS?

151 - ¿FELICITAS A TODO EL EQUIPO O SÓLO LO HACES A EMPLEADOS CONCRETOS?

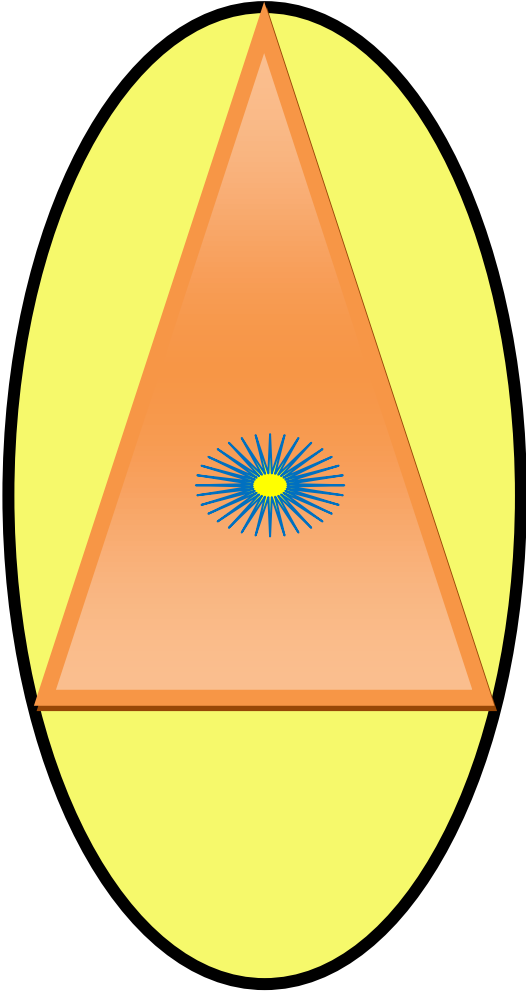
152 - ¿DAS LOS BUENOS DÍAS CON ENTUSIASMO AL LLEGAR A TU EMPRESA?

153 - ¿HACES QUE TUS EMPLEADOS TOMEN EL TRABAJO CON ENTUSIASMO Y NO COMO UNA PESADA CARGA A LLEVAR?

154 - ¿CREES QUE EXISTE UN MAL CRÓNICO EN MUCHAS EMPRESAS Y NEGOCIOS AL TRABAJAR SIN MOTIVACIÓN NI GANAS?

155 - ¿APRECIAS LA DIFERENCIA ENTRE TRABAJADORES ACTIVOS Y PASIVOS?

156 - ¿FOMENTAS LA IMPORTANCIA DE LA SENCILLEZ EN LUGAR DE LO COMPLEJO?



COMO CLIENTE

En este apartado las preguntas del check list están diseñadas para que se hagan desde la posición como cliente, obteniéndose así una visión objetiva del desarrollo de la empresa, en tanto en cuanto la perspectiva está en el lado que se ha de tener más en cuenta que ninguna otra, esto es, la opinión del cliente.

Hemos de entender que ésta opinión es tal vez la información más importante y valiosa con la que se ha de contar, pues realmente todos somos clientes, o usuarios, de algún negocio o empresa al cabo del día, ya sea un hotel, un banco, una cafetería, una asesoría, un taller mecánico, un supermercado, una gasolinera o una panadería. Así, desde este punto de vista se pueden corregir aspectos que quizás no se valoran de forma tan clara y definida al estar en el lado contrario.

1 - ¿COMO CLIENTE TE GUSTA SER BIEN ATENDIDO?

2 - ¿COMO CLIENTE QUÉ ASPECTOS VALORAS MÁS EN UNA EMPRESA?

3 - ¿ESTÁN LA RAPIDEZ, LA EFICACIA Y LA AMABILIDAD ENTRE ELLOS?

4 - ¿Y ÉSTOS ASPECTOS LOS APORTA TU EMPRESA O NEGOCIO CON LOS CLIENTES?

5 - ¿SIENDO CLIENTE VALORAS COMO ESENCIAL RECIBIR UNA BUENA ATENCIÓN?

6 - ¿QUÉ DEBE HACER UNA EMPRESA O NEGOCIO PARA QUE SEAS SU CLIENTE?

7 - ¿ERES CLIENTE DE UN NEGOCIO DONDE LA ATENCIÓN ES NULA O MUY DEFICIENTE?

8 - ¿CREES QUE UNA EMPRESA MUESTRA LA PERSONALIDAD DE SUS DIRIGENTES?

9 - ¿TE IRRITA COMO CLIENTE TENER QUE ESPERAR MUCHO TIEMPO Y ADEMÁS VER QUE SE TRABAJA CON LENTITUD?

10 - ¿TE GUSTA SER ATENDIDO POR DIRECTIVOS Y EMPLEADOS AMABLES, RÁPIDOS Y EFICACES?

11 - ¿EN TU EMPRESA TÚ Y TUS EMPLEADOS SOIS ASÍ? ¿EFICACES, RÁPIDOS Y AMABLES?

12 - ¿TE DESESPERA COMO CLIENTE LA LENTITUD Y TOTAL DESPREOCUPACIÓN DE QUIENES TE ATIENDEN?

13 - ¿BUSCAS OTRO NEGOCIO CUANDO EN EL DE SIEMPRE NO TE ATIENDEN BIEN Y ADEMÁS NO SON RÁPIDOS NI AGRADABLES?

14 - ¿LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MUCHAS EMPRESAS ES SOLO APARIENCIA?

15 - ¿CREES QUE SI SE ATIENDE MAL ES PORQUE LOS JEFES Y DIRECTIVOS NO LE DAN IMPORTANCIA A LA ATENCIÓN?

16 - ¿SI UN NEGOCIO NO ES ÉTICO NI RESPONSABLE SIGUES SIENDO SU CLIENTE?

**17 - ¿CONOCES EMPRESAS O NEGOCIOS
DONDE LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES
DEFICIENTE O PÉSIMA?**

**18 - ¿QUÉ PIENSAS DE LOS EMPRESARIOS
QUE NO ESTÁN ATENTOS A LA DESIDIA Y
ACTITUD NEGATIVA DE SUS EMPLEADOS?**

**19 - ¿Crees que son igual que sus
empleados al no prestar atención a
este tipo de comportamientos?**

**20 - ¿TE IMPORTA QUE EXISTA UNA BUENA
ATENCIÓN AL CLIENTE? ¿O TE DA IGUAL?**

21 - ¿SI VAS A UNA EMPRESA Y EL JEFE ESTÁ SIEMPRE DE MAL HUMOR Y GRITANDO A SUS EMPLEADOS TE SIENTES CÓMODO?

22 - ¿CUANDO VAS A UNA EMPRESA TE DAS CUENTA AL INSTANTE DE SI EXISTE UNA BUENA ACTITUD HACIA EL CLIENTE?

23 – ¿ERES EXIGENTE EN EL TRATO Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE? ¿O TAN SÓLO TE IMPORTAN LOS PRECIOS?

24 - ¿CONOCES LA DIFERENCIA ENTRE UN COMPRADOR OCASIONAL Y UN CLIENTE?

25 - ¿DETECTAS RÁPIDAMENTE SI HAY UNA BUENA O MALA ACTITUD EN EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA?

26 - ¿RECOMIENDAS A TUS AMIGOS O FAMILIARES LOS NEGOCIOS O EMPRESAS DONDE NO ERES BIEN ATENDIDO?

27 - ¿ECHAS EN FALTA QUE EN MUCHAS EMPRESAS NO EXISTA UNA ATENCIÓN AMABLE, RÁPIDA Y EFICAZ?

28 - ¿HAY EN MUCHOS NEGOCIOS POCA CONSIDERACIÓN HACIA LOS CLIENTES?

29 - ¿PIENSAS QUE AFECTA A LA ECONOMÍA DE UN PAÍS O REGIÓN QUE LAS EMPRESAS DEN UN BUEN TRATO A LOS CLIENTES?

30 - ¿CREES QUE HAY MUCHA GENTE QUE EMPRENDE NEGOCIOS SIN TENER TACTO NI CONSIDERACIÓN HACIA LOS CLIENTES?

31 - ¿QUÉ TE DICE LA FRASE “SI NO SABES SONREÍR NO ABRAS UNA TIENDA”?

32 - ¿COMO CLIENTE SABES DIFERENCIAR UN MAL NEGOCIO DE UNO BUENO?

**33 - ESTÁ CLARO QUE CUALQUIER PERSONA
CON DINERO PUEDE CREAR UN NEGOCIO
¿PERO ESO ES SER EMPRESARIO?**

**34 - ¿CREES QUE PARA SER EMPRESARIO
NADA MÁS QUE HACE FALTA CONOCER EL
PRODUCTO O SERVICIO QUE SE VENDE?**

**35 - ¿O HAY QUE TENER ADEMÁS ESPÍRITU
COMERCIAL Y UN CARÁCTER AFABLE?**

**36 - ¿SABES RECONOCER A UN BUEN
EMPRESARIO? ¿Y A UNO MALO?**

37 - ¿SI NO TE HACE FALTA VAS AL NEGOCIO DONDE SABES QUE TE ATIENDEN MAL?

38 - ¿CREES QUE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MAYORÍA DE EMPRESAS SOLO ES PARA RECOGER QUEJAS Y DEVOLUCIONES?

39 – MUCHAS EMPRESAS CULPAN DE SU MALA SITUACIÓN A LA CRISIS MUNDIAL ¿DEBERÍAN SER MÁS OBJETIVOS?

40 - ¿CREES QUE EN MUCHAS EMPRESAS EL CLIENTE ES LO MENOS IMPORTANTE?

**41 - ¿SABES QUE LOS ESTUDIOS DICEN QUE
COMPRAMOS EN REALIDAD POR
DECISIONES EMOCIONALES?**

**42 - ¿HAS VISTO QUE TODA LA PUBLICIDAD
(AUTOS, PERFUMES, ETC) SIEMPRE TIENE
COMO FUNDAMENTO LAS EMOCIONES?**

**43 - ¿NO TE IMPORTA PAGAR MÁS SI TE
GUSTA EL PRODUCTO Y ADEMÁS VES QUE
ERES MUY BIEN TRATADO Y ATENDIDO?**

**44 - ¿CREES QUE UNA EMPRESA TIENE EL
REFLEJO DE QUIENES TRABAJAN EN ELLA?**

45 - ¿SABES QUE TRAS EL DINERO HAY PERSONAS Y QUE ÉSTAS COMPRAN DONDE SE SIENTEN MEJOR ATENDIDOS?

46 - ¿SIEMPRE COMPRAS POR CUESTIÓN DE PRECIOS? ¿O SI PUEDES PAGARLO DECIDES HACERLO MEJOR DONDE TE SIENTES BIEN?

47 - ¿CREES QUE HAY EMPRESAS QUE NO TIENEN NINGUNA ACTITUD COMERCIAL?

48 - ¿CREES QUE LA FALTA DE ÉTICA AFECTA DE FORMA NEGATIVA A LAS EMPRESAS?

49 - ¿PIENSAS QUE LA ACTITUD NEGATIVA DEL EMPRESARIO O DIRECTIVOS SE CONTAGIA TAMBIÉN A LOS EMPLEADOS?

50 - ¿CREES QUE LA ÉTICA Y LA ACTITUD DE LA EMPRESA FORMAN PARTE DE SU PROPIA MARCA E IDENTIDAD PERSONAL?

51 - ¿PIENSAS QUE UN NEGOCIO DEBE TENER VOCACIÓN DE SERVICIO?

52 - ¿CREES QUE EL CLIENTE DEBE SER LO MÁS IMPORTANTE PARA UNA EMPRESA?

53 - ¿PIENSAS QUE ES EN REALIDAD EL CLIENTE QUIEN PERMITE EL DESARROLLO Y PROGRESO DE UNA EMPRESA O NEGOCIO?

54 - ¿SON LOS CLIENTES LA PRINCIPAL RAZÓN DE SER DE UNA EMPRESA?

55 - ¿CREES QUE ES CIERTO ESO DE QUE SI NO HAY CLIENTES NO HAY EMPRESA?

56 - ¿SOMOS TODOS DE ALGÚN MODO CLIENTES LOS UNOS DE LOS OTROS?

57 - ¿PREFIERES SER UN CLIENTE SATISFECHO O UN CLIENTE INSATISFECHO?

58 - ¿SON LOS BUENOS DETALLES LO QUE TE HACEN VOLVER A UN NEGOCIO?

59 - ¿PIENSAS QUE UNA EMPRESA ORIENTADA AL CLIENTE PRODUCE AL FINAL ÓPTIMOS BENEFICIOS?

60 - ¿CREES QUE LAS EMPRESAS DE MAYOR ÉXITO SON LAS QUE SE CENTRAN EN TENER UNA BUENA ATENCIÓN HACIA EL CLIENTE?

61 - ¿CREES QUE LA COMPETENCIA EN PRECIOS TAN SÓLO ATRAE COMPRADORES OCASIONALES EN VEZ DE CLIENTES FIJOS?

62 - SI UN BUEN SERVICIO DA BENEFICIOS ¿SE DEBERÍA INVERTIR MÁS EN ELLO?

63 - ¿LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SON CLAVES FUNDAMENTALES PARA UNA EMPRESA?

64 - ¿ELIGES EN QUÉ NEGOCIO TE SIENTES MEJOR ATENDIDO Y TRATADO?

65 - ¿CREES QUE MUCHAS EMPRESAS SE OLVIDAN DEL CLIENTE EN POS DE SU INTERÉS PARTICULAR?

66 - ¿APARTE DE VENDER CREES QUE ES IMPORTANTE CONSERVAR AL CLIENTE?

67 - ¿ES LA AMABILIDAD LO QUE DEBE SER PRIMERO EN UN NEGOCIO?

68 - ¿TIENE QUE VER LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON LA ACTITUD QUE TIENEN TODOS LOS INTEGRANTES DE LA EMPRESA?

**69 - ¿SIENDO EL CLIENTE QUIEN COMPRA
NO SERÁ MEJOR ENFOCARSE EN ÉL Y NO
TANTO EN SU DINERO?**

**70 - ¿DECIDES COMPRAR EN UNA TIENDA SI
HAY RAPIDEZ Y TE TRATAN BIEN? ¿INCLUSO
NO TE IMPORTA PAGAR UN POCO MÁS?**

71 - ¿LA ESPERA TE DESESPERA?

**72 - ¿QUÉ PREFIERES? ¿SER ATENDIDO POR
ALGUIEN TRISTE Y LENTO? ¿O POR ALGUIEN
RÁPIDO Y AGRADABLE?**

73 - ¿TE MOLESTA LA ACTITUD PREPOTENTE DE ALGUNOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS?

74 - ¿PIENSAS QUE LAS MALAS ACTITUDES CAUSAN Y CREAN CRISIS EN MUCHAS EMPRESAS Y NEGOCIOS?

75 - ¿LA CRISIS EN UNA EMPRESA PUEDE SER PROPICIADA POR QUIENES TRABAJAN EN LA MISMA?

76 - ¿LAS CRISIS PUEDEN SER POR LA FALTA DE ÉTICA Y VALORES EN LAS EMPRESAS?

**77 - ¿UN NEGOCIO APARTE DE BUENOS
PRECIOS Y PRODUCTOS DEBE TENER
TAMBIÉN UNA ACTITUD AGRADABLE?**

**78 - ¿LOS EMPLEADOS DE UN NEGOCIO
TRABAJAN MEJOR SI SON BIEN TRATADOS Y
CONSIDERADOS POR SUS JEFES?**

**79 - ¿CREES QUE A UN EMPLEADO LE
MOTIVA QUE SUS JEFES LE APRECIEN?**

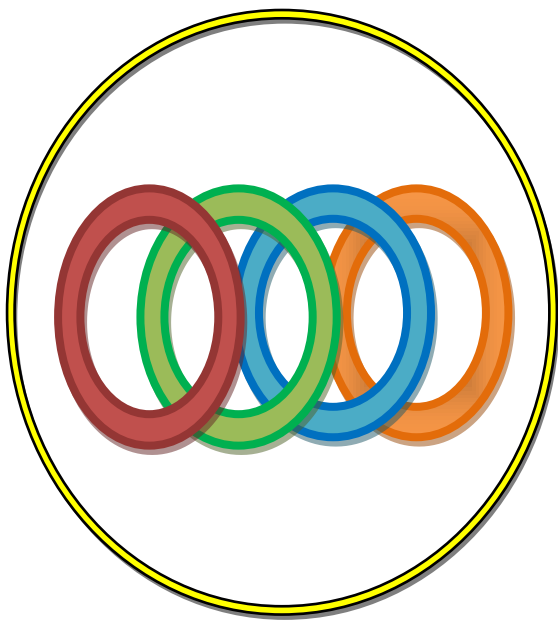
**80 - ¿TE GUSTARÍA QUE UN HIJO TUYO
ESTUVIERA EN UNA EMPRESA DONDE NO
SE LE TIENE EN CUENTA Y ES MALTRATADO?**

81 - ¿TE GUSTARÍA TRABAJAR PARA UNA EMPRESA O NEGOCIO DONDE NO SE ATIENDEN BIEN A LOS CLIENTES?

82 - ¿ERES CLIENTE DE UNA EMPRESA DONDE HAS VISTO QUE EL DUEÑO NO TRATA BIEN A SUS EMPLEADOS?

83 - ¿COMO CLIENTE TE SIENTA MAL VER QUE SE TRATAN MAL A LOS EMPLEADOS?

84 - ¿TENDRÍAS UN NEGOCIO DONDE LOS CLIENTES ESPERAN MÁS TIEMPO DEL PRECISO O NECESARIO?



CHECK LIST DIARIO

En este último y sencillo apartado que título *Check List Diario* quiero acercarme de algún modo al procedimiento que en un principio comenté sobre los pilotos de aviones. Es un Check List que se debería tener en cuenta a diario y no olvidarlo aún pudiendo parecer obvio. Puedo entender que haya quienes lo vean demasiado sencillo, e incluso prefieran un tipo de chequeo más complejo, técnico o académico, sin embargo, y observando que cada vez tendemos más a lo práctico, rápido y sencillo, creo que sería una buena idea el proveerse de un check list de este tipo. No se puede olvidar que el objetivo principal de toda empresa o negocio es ofrecer siempre una inmejorable calidad en sus servicios y productos a través de una excelente y bien constituida organización interna.

- ✓ **1º - Da los buenos días con ánimo.**
- ✓ **2º - Celebra reuniones exprés para motivar al equipo.**
- ✓ **3º - Apertura de la empresa o negocio.**
- ✓ **4º - Infórmate sobre los primeros eventos importantes del día.**
- ✓ **5º - Prioriza la atención al cliente y puesta en marcha de objetivos.**
- ✓ **6º - Visita todos los departamentos con entusiasmo.**
- ✓ **7º - Alienta actitudes positivas y comportamientos óptimos.**
- ✓ **8º - Reúnete con colaboradores para definir objetivos.**

✓ **9º - Realiza análisis de situación de la empresa o negocio.**

✓ **10º - Desarrollo comercial.**

✓ **11º - Reúnete con proveedores y clientes.**

✓ **12º - Asiste a tus colaboradores.**

✓ **13º - Excelencia empresarial en todos los departamentos.**

✓ **14º - Prioriza la eficacia, rapidez y amabilidad hacia los clientes.**

✓ **15º - Presta atención a motivos de quejas y reclamaciones.**

✓ **16º - Realiza formación profesional continua para empleados.**

✓ **17º - Está siempre disponible.**

✓ **18º - Concilia vida Laboral y familiar.**

✓ **19º - Innova en todas las áreas.**

✓ **20º - Ofrece una actitud dinámica y eficaz.**

✓ **21º - Estate al día en redes sociales y avances tecnológicos.**

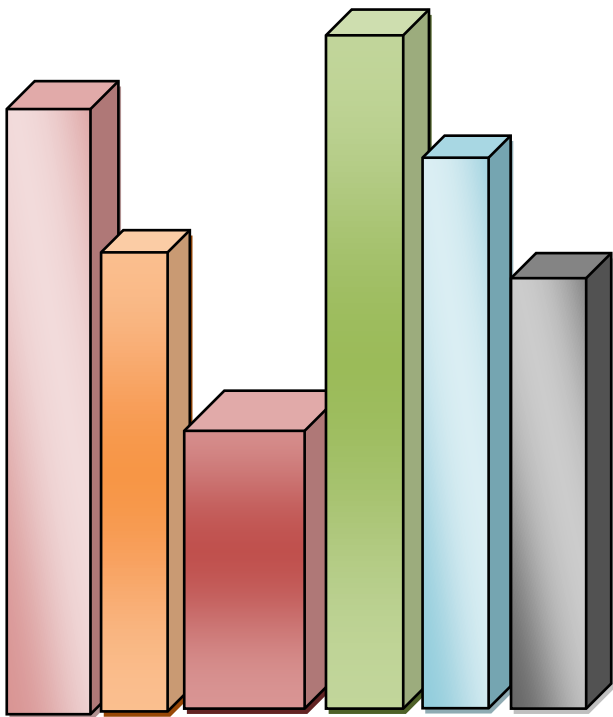
✓ **22º - Evita la rutina en todos los procesos.**

✓ **23º - Buen clima laboral en toda la organización.**

✓ **24º - Balance diario.**

✓ **25º - Despídete con amabilidad.**

✓ **26º - Cierre.**



CONSIDERACIONES FINALES

Para finalizar me gustaría hacer hincapié de nuevo en el aspecto emocional, pues ya sea en el terreno empresarial, laboral, o social, siempre estará presente. Es parte inherente de nosotros mismos.

No podemos dejar de ser y actuar en todos los momentos sin que intervengan en ellos las emociones. Es imposible por completo. Y esto es algo que se debería tener muy en cuenta pues de igual modo también se halla presente en el mundo empresarial.

Hasta ahora apenas se le ha dado la debida importancia y atención, y observamos cómo hay instalado, en una mayoría de empresas y negocios, de forma crónica, el realizar las tareas con gran desidia e indiferencia.

Hace pocos días, guardando la cola en un banco, un hombre de edad avanzada, que también esperaba pacientemente, me dijo algo muy importante que tenía que ver con ello. Me preguntó cuánto tiempo hacía que no veía, tanto a empleados, o a directivos, el hacer las cosas con agrado, entusiasmo, prestancia y rapidez. Y lo cierto es que tuve que echar mano de la memoria para tener que recordar tan sólo un par de ejemplos, que me fueran válidos. Tenía toda la razón, pero claro, apenas nos planteamos esto, ya que hemos normalizado el hacer las cosas sin entusiasmo ni agrado.

Así ocurre que cuando nos quejamos de la falta de rapidez, eficacia y/o cordialidad, luego también lo hacemos nosotros igual en nuestros puestos de trabajo, sin prestar ni siquiera atención a lo que nos molestaba de otros.

Así, y como resultado de todo ello, se ha hecho crónica una pésima forma de trabajar y hacer las cosas.

Hay una estadística la cual nos informa de la apertura de cientos o miles de negocios y empresas en el mundo, pero que a la vez se cierran en igual número. Se deberían ver cuáles son los motivos reales, y aunque hay una fuerte competencia, no es de extrañar que también uno de ellos sea la poca o nula importancia que damos a lo emocional.

Cuántas veces hemos visto que en hoteles, restaurantes, supermercados, trenes, u otro tipo de negocios, e incluso administraciones públicas, no se le presta la debida atención al cliente o usuario. Hay incluso páginas en internet donde las quejas y reclamaciones son en su gran mayoría casos de una pésima atención al cliente.

Y no es tanto por la calidad de los productos o servicios sino por el trato que se ofrece o se dispensa.

Y esto se da esto mucho, sobre todo, en las administraciones públicas, en donde todos hemos sufrido esa costumbre normalizada ya del *“vuelva usted mañana”* o también lo otro tan típico de *“diríjase a la siguiente ventanilla”*, dicho así, con formas muy poco amables.

Y este es un problema al cual apenas nadie echa cuentas, y es lo que hace que muchas empresas y negocios se vean abocados al fracaso, sin que les quede otro remedio que cerrar definitivamente.

Se entiende que no todos los negocios van a tener éxito ya que son muchos los factores que influyen, pero sin duda una gran parte es debido a no tener un sentido comercial dirigido expresamente a la excelencia hacia los clientes, los cuales son quienes deciden

y tienen la primera y última palabra. En la actualidad se habla mucho por todos lados del talento, pero se hace sobre todo en el sentido profesional, y no en las actitudes.

El dicho ése oriental de *“si no sabes sonreír no abras una tienda”* dice mucho, pues nos dice con claridad qué es lo primero a tener en cuenta.

En la inmensa mayoría de las estrategias y procedimientos sobre gestión empresarial que se proponen actualmente se apuesta tan sólo por cuestiones de tipo técnico y/o administrativo. Una empresa o negocio que no esté orientado a satisfacer al cliente no tiene futuro alguno. Vemos en la actualidad como se pone mucho énfasis en cuáles son las herramientas necesarias para poner en marcha una empresa, o para mantenerlas a flote, con un vasto universo de métodos y programas dirigidos a cuestiones que poco tienen que ver con la atención y satisfacción del cliente.

Todo es en realidad mucho más fácil, mucho más simple. En el mismo proverbio oriental se establece claramente, si no sabes sonreír no abras una tienda, o lo que es lo mismo, si no posees una buena actitud, o no la tienen tus colaboradores, tu negocio o empresa no funcionará. Tal cual. Todo lo demás no vale.

“El lenguaje artificioso y la conducta adulatora rara vez acompañan a la virtud”

Confucio 551 – 479 a. C.

En Algeciras (Cádiz) en el año de Nuestro Señor de

2014

Autor: Juan W. Tamayo

Algeciras (Cádiz) España

Email: jjtamayo15@yahoo.es

Facebook: Bahía Coaching

Twitter: @JuanWtamayo

