

Portafolio

EL DIARIO LÍDER EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS

[**Entrevista**]**La magia de servir**

Gabriel Vallejo López*

El 2019 pasará a la historia como un año de enormes retos para Colombia en todos los frentes. La coyuntura social, política, económica, empresarial, educativa, deportiva, ambiental, entre otros, marcan una expectativa diversa y variopinta.

No es ajena esta situación al tema que nos ocupa en este espacio durante los doce meses recientes: el servicio como eje central de la calidad, productividad y eficiencia en grandes industrias, medianas empresas y pequeñas formas de emprendimiento que marcan el día a día de la economía en el país.

Con la firma Cifras y Conceptos de Carlos Caballero Arguez, el seguimiento a cómo se comporta la percepción de clientes internos y externos en diversas compañías de varias ciudades, deja como resultado que nos rajamos en esa materia. Sin embargo, y contrario a esos resultados, el potencial humano es incommensurable.

Es preciso señalar que el servicio al cliente, no es simplemente cambiar un producto, recibir y contestar una llamada o regresar el insumo cancelado por un bien o servicio que no cumplió las expectativas. Va muchísimo más allá. Tiene que ver, inicialmente, con la satisfacción de los clientes internos, los trabajadores de la empresa y de esa manera poder satisfacer a los usuarios externos.

Un recorrido aleatorio permite encontrar un causal de posibilidades en hombres y mujeres de diferentes edades, profesiones, anhelos, sueños, estudios, empresas y un fin que de alguna manera es lo que el ser humano lleva en su interior: ser feliz en lo que hacemos.

SUMANDO SONRISAS

Valeria Ortiz es una soñadora, realista. Estudiante de Ingeniería Industrial y Pedagogía Infantil. Fundadora y directora de Sumando Sonrisas. Una revolución pacífica en el servicio y la alta gerencia dedicada a la educación de niños y niñas.

OM BAGELS ARTESANALES

En el Alto de Patios, vía

Servicio: falta mucho, sobran fortalezas

En una recopilación de 12 casos de empresarios nacionales se destaca el trabajo que estos hacen para satisfacer a los usuarios desde su competencia laboral.



La percepción del cliente en diversas compañías no es el mejor, sin embargo, el potencial humano nacional es alto.

Bogotá - La Calera, está OM Bagels Artesanales. Kathy Romero, explicó que la idea nació de la convicción de ser libre económicamente y la pasión que le inspira la creación gastronómica. "Para emprender solo hay que arriesgarse, tener fe y confianza en sí mismo".

13%

Andrés Acevedo Niño y Nicolás Pinzón Guerrero, jóvenes, innovadores, emprendedores y luchadores, están convencidos de que lo más valioso del trabajo es disfrutarlo. Su legado: hacer algo por dejar el mundo

mejor de lo que lo encontraron.

Premisa de trabajo y de vida: servir. Un 'podcast' en español sobre carrera profesional y satisfacción en el trabajo.

KAFFE FLORIDA

Los esposos Alberto Uribe Robledo y Natalia Uribe Springstube, administrador y diseñadora, son soñadores. Concretaron la idea que tenían para Manizales. Cumplir un sueño a partir de la unión de varios espacios. Floristería con 19 años, Kaffe Florida y Verdana, cada una con seis años en el mercado.

EL REQUERDO

Madre e hija, María Elena Moreno y María Jimena López Moreno. El otro año será de nuevos y grandes retos. El servicio debe alcanzar el estatus de movimiento de vida.

Un rincón en Cerrito, Valle del Cauca. Innovador en servicio personalizado. Fusión Ancestral: recetas de las abuelas amalgamadas con tendencias contemporáneas.

LOS GALENOS

Bogotá gastronómica se reinventa. Mandamientos: instante de vida y deleite gourmet. La directora de

servicio al cliente del Grupo Amarey, Nancy Malaver, dice que el origen fue inspirado en Claudio Galeno; médico y filósofo de la edad antigua cuya obra fue basada en la tradición hipocrática y su fisiología en el alma como principio fundamental.

BENDITA PANELA

Carolina González Colmenares, ingeniera industrial y gastronoma quería 'tomarse' el mundo donde pudiera desarrollar sus dos carreras, principalmente porque se dio cuenta de algo que no le gusta: los colombianos no creen en sus productos. Se trata de agua panela en botella sin conservantes.

THE LINE GROUP TLG

A Juan Fernando Dávila le encanta hacer de sus sueños una realidad inspirando a sus equipos de trabajo y clientes. TLG nació en 2006 como empresa BTL

-The Line- tres años más tarde fue artífice en la transformación del Banco de Crédito en Helm Bank. En 2010 surgió el Endomarketing.

CONCIENCIA

En 2010, Paula Rincón creó una empresa con la intención de cuidar lo aprendido. Evitar hacer más de lo mismo. Su equipo diseñó una organización centrada en el desarrollo de las personas y en la consolidación de sus habilidades y capacidades. Investigadora y autora de la Teoría de la ConCiencia de comunicación.

ALTO RENDIMIENTO

Mauricio Ladino encontró en el deporte una herramienta para transformar vidas, familias y sociedades. Entrenador de la Federación Colombiana de Atletismo y del Comité Olímpico, dice que para él "correr", como afirma Mario Vargas Llosa: "es un placer intelectual, el momento en el que me encuentro conmigo, donde mis ideas se aclaran y encuentro otras. Algo que me hace sentir vivo".

ALTOS

Operadora de planes turísticos de ruta en bicicleta. Se enfoca en proporcionar logística premium para que los clientes solo tengan que pedalear y disfrutar una experiencia. Su nombre salió de las montañas de Colombia. Los creadores son Daniel Botero, ingeniero industrial de la Universidad de los Andes, y Juan Camilo Botero, publicista de la Jorge Tadeo Lozano.

PRAPPIC

Joven, emprendedora, dinámica, y soñadora; amante de los animales; convencida de que por medio de la educación y el cuidado se puede transformar vidas. Su vena social lo heredó de sus padres, Ricardo, arquitecto y Carolina, sicóloga.

La idea surgió como proyecto de grado en el colegio Hacienda Los Alcaparros, de su natal Bogotá, el cual pretendía conocer más sobre la fauna callejera.

Mariana Grisales Henríquez, de 25 años, comunicadora social y periodista de la Universidad Jorge Tadeo Lozano creó Prappic, una organización de rescate y adopción responsable de los animales. 🐾

*Conferencista internacional en servicio al cliente.

El servicio al cliente, no es solo cambiar un producto, contestar una llamada (...) tiene que ver con la satisfacción del usuario".