

# Consultoría

M<sup>a</sup> Dolores Carrión, Dtra. Gral. Grupo Ibergest

## La calidad del servicio como clave del éxito

La inversión en innovación, en calidad y en profesionales expertos son algunas de las claves para superar la actual coyuntura



María Dolores Carrión, directora general del Grupo Ibergest.

Los mercados son cambiantes, los clientes tienen cada vez nuevas necesidades y las empresas debemos adaptarnos a esas demandas. Más productos, más servicios, más información, el consumidor puede buscar más, comparar y elegir con mayor criterio qué es lo que desea y, lo más importante, qué es lo que realmente necesita. Las empresas deben entender qué es lo que quiere el cliente y cómo lo quiere. Y, para eso, la inversión en innovación, en calidad y en profesionales expertos son algunas de las claves.

El objetivo de una empresa es ser rentable, mantenerse en el mercado y crecer. Para conseguirlo, es necesario invertir. Invertir en personas, en tecnología, en calidad, en servicio, en definitiva, invertir en el cliente.

Y, ¿cómo hay que invertir en el cliente? Fundamentalmente, hablando con él, conociendo sus necesidades, mimándole, buscando en todo momento su satisfacción con el servicio, producto o solución que le proporcionemos. Ahora, ante la crisis económica que estamos padeciendo, una empresa que ha hecho sus deberes, es decir, que ha evolucionado con el mercado y ha invertido, sobrevivirá e incluso crecerá, probablemente menos, pero se mantendrá.

Los que han sido pioneros, los que han marcado una forma de hacer las cosas, los que han entendido la cambiante realidad del mercado son los que triunfan y no me refiero a triunfar a hacer historia son los que han conseguido que su compañía se distinga por la calidad, por su saber hacer y por su estabilidad.

Primordial, ofrecer soluciones de calidad a la medida de cada cliente. Y hay muchas herramientas para ello. Por ejemplo, establecer procesos para su gestión, control y supervisión, contar con personal altamente cualificado e innovar en el día a día. Hay que disponer de planificaciones de cómo tratar al cliente, porque este nos va a demandar un servicio personalizado, capacidad de respuesta, atención rápida y transparente. En definitiva, una relación basada en la comunicación, la confianza y la flexibilidad.

Otra pregunta, ¿cómo garantizarle al cliente esa calidad? Las empresas cada vez son más conscientes de la importancia de la implantación de normas de calidad y su certificación. Estas normativas, como ISO 9001, van a permitir controlar y verificar la trazabilidad y los cumplimientos en los procesos de trabajo. Se deben instituir procedimientos, protocolos, que garantizan la excelencia, la calidad.

Si a esto sumamos los medios y soportes necesarios se podrán concentrar los esfuerzos en buscar la estrategia adecuada con la que ofrecer un alto valor añadido y cumplir las expectativas que demandan nuestros clientes.

### Equipo humano

Es una obviedad decir que el principal capital de una organización es su capital humano. Pero muchas empresas se olvidan de algo tan importante. Contar con personal cualificado, sí, motivado, también.

Hay que potenciar las políticas de RRHH, hay que formar al personal en los últimos avances, hay que conseguir la especialización necesaria para desempeñar su trabajo, buscar la rotación cero y poner en marcha estrategias que les ayuden a llevar a cabo sus tareas con eficacia porque redundará en la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción final del cliente.

En definitiva, apostemos por la innovación, por el personal especializado, por la calidad, por la vanguardia para diferenciarnos de la competencia. No pensemos que estamos gastando, sino invirtiendo porque de esta forma, podremos afrontar mejor épocas como la actual.

Estudio de Randstad

## Empleo temporal y verano

Se espera contratar a cerca de 700.000 personas en la campaña estival

El ministro de Trabajo adelantó la semana pasada que el mes de mayo traerá buenas noticias para el mercado laboral español. El análisis de los últimos meses indica que este verano será más positivo en términos de creación de empleo que los anteriores y Randstad ha hecho una previsión de cómo evolucionarán las contrataciones en los próximos meses en el sector del trabajo temporal.

De acuerdo a datos propios, al total de contratos gestionados por el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) y al Índice de Producción Industrial, todo apunta a que la campaña de verano supondrá la creación de casi 700.000 nuevos contratos sólo a través del sector del trabajo temporal.

La cifra supone un impulso respecto a la del pasado año. Durante la campaña veraniega de 2010, el SEPE contabilizó casi cinco millones de contratos nuevos, de los que más de 600.000 fueron contratos de puesta a disposición (CPD) realizados en el sector del trabajo temporal, siendo el mes de julio el que contó con mayor número de asalariados.

Este año se espera, solo entre los meses de mayo y julio, un aumento del 6% respecto a la cifra de nuevos contratos de puesta a disposición en comparación con el mismo periodo de 2010.

### Evolución del mercado

De hecho, los datos provenientes de las empresas de trabajo temporal muestran una tendencia positiva desde comienzos de año. Los primeros meses de 2011 han mostrado un claro aumento en la realización de contratos respecto a 2010 y se espera una campaña veraniega aún más positiva.

Para realizar esta previsión, Randstad ha realizado un análisis de la evolución de los contratos de los últimos siete años, gracias al Índice de Variación Estacional (IVE). Con él se intenta eliminar la influencia estacional en el empleo, realizando una media del número de nuevos contratos e indicando qué meses están por encima o por debajo de dicha media.

El mes de mayo supone un au-

mento del 4,3% sobre la media anual de nuevos contratos; el mes de junio es el más destacado con un 8,7%; por su parte, el mes de julio indica un crecimiento sobre la media de un 6,7%; en el lado contrario tenemos que el mes de agosto presenta un retroceso del 8,8%, ya que muchos de los contratos gestionados incluyen varios meses y son pocas las empresas que deciden iniciar una nueva relación contractual casi al final de la cam-

### AGOSTO

Son pocas las empresas que deciden iniciar una nueva relación contractual

paña veraniega con un contrato temporal.

### Sectores

El turismo tirará de la contratación veraniega

■ Este año, el crecimiento en el empleo en verano vendrá dado por el sector turístico, que se recupera gracias a la positiva evolución de las economías europeas, en especial, la alemana y la británica, las principales generadoras de turistas visitantes a nuestro país. De hecho, esta tendencia ya se ha comenzado a notar en el mes de abril: los alemanes han aumentado un 23,6% sus pernoctaciones y los británicos un 16,5%.

■ Otro factor positivo para el incremento del turismo en nuestro país es la inestabilidad de los países del norte de África, que está provocando que muchos de sus turistas estén recalando en las costas canarias y baleares, aumentando sus demandas hasta rozar la ocupación completa y ofreciendo un incremento significativo de la demanda de empleo en estas zonas.