

CAPACITACIÓN DEL P.C.C.

La primera pregunta que surge es ¿por qué capacitar al personal?

Porque hay más competencia, más información, más alternativas, menos dinero, porque el cliente y sus hábitos y sus exigencias de compra cambiaron.

- Porque antes su negocio era el único del pueblo, hoy hay muchos.
- Porque antes lo que importaba era tener el producto y hoy hay que agregarle servicio.
- Porque antes era suficiente experiencia y esfuerzo, hoy hay que pensar.
- Porque antes, con la intuición alcanzaba, hoy hay que ser profesional.
- Porque antes, un cliente que se iba no importaba, total, había muchos otros y hoy el cliente que se va "deja un espacio vacío que no se puede llenar con la llegada de otro amigo".
- Porque para ser "el elegido", hay que ser diferente y brindarse en forma diferente, con nuevas herramientas.

Usted, (empresario, comerciante o profesional), como consumidor, ¿acaso no se volvió más exigente o sigue siendo el mismo de antes?.

Cuando usted está en el rol de comprador, ¿qué prefiere?:

- ¿un "enchufador" de productos o un asesor de compras que le ayude a solucionar su problema o cubrir su necesidad?.
- ¿alguien que le diga "¿qué quiere??" con tono brusco o que lo reciba con un: "buen día, ¿en qué le podemos ayudar?" con tono amable?.
- ¿alguien informal, que prometa y que no cumpla, que se demore o que resuelva las situaciones con eficiencia, en forma positiva, sin demoras y con el menor costo?.

Muchas veces nos quejamos de la mala atención o la falta de ejecutividad o de profesionalidad de quien nos atiende cuando somos compradores, pero ¿cómo actuamos nosotros y nuestro personal cuando estamos de "este lado del mostrador"?

Una segunda pregunta sería ¿qué beneficios traería la capacitación, o sea, para qué capacitar al personal?.

- a largo plazo, aumentar las ventas.
- mejorar las relaciones con los clientes.
- reducir la rotación del personal.
- aumentar las ganancias.
- lograr mayor control de la fuerza de ventas.
- mayor claridad de roles.
- aumento de la seguridad en la acción.
- aumento de la moral.
- mayor satisfacción en el trabajo.
- mayor fidelización del cliente y del personal.

Y la tercera pregunta es: ¿la capacitación de su personal (y suya, ¿por qué no?) podría ayudarle a mantener la clientela y hacer crecer su empresa?.

¿Cuándo se puede decir que una persona está capacitada?

La capacitación está conformada por dos ingredientes: la instrucción y el entrenamiento.

Mientras que la instrucción es la incorporación de conceptos en forma teórica, el entrenamiento es el afianzamiento de esos conocimientos a través de la práctica.

Por ejemplo: ¿cómo usted aprendió a leer y escribir?, primero recibiendo la instrucción para la interpretación de los símbolos (letras, números, signos, etc.) y luego, mucha, mucha práctica. Esto que para usted y para nosotros es algo tan obvio, no lo es tanto para una persona analfabeta. Es decir que:

Una persona está capacitada para hacer algo cuando sabe qué tiene que hacer, cómo lo tiene que hacer y lo hace eficientemente, logrando resultados positivos en su gestión.

Un ejemplo: una de las principales herramientas que debe manejar un personal de contacto con el cliente para lograr excelentes relaciones públicas, es la sonrisa, ya que distiende, facilita el diálogo, demuestra amabilidad; pero de nada sirve saberlo y estar con cara seria ya que no provoca ningún efecto positivo.

O sea que, además de saber que tiene que sonreír, la persona tiene que sonreír. Incluso esa sonrisa, para que cause un buen efecto, tiene que ser honesta, con todo el rostro, no una sonrisa "a reglamento", solo una mueca de la boca.

Volviendo al programa de capacitación que debe tener el PCC, debe incluir ambas partes: instrucción y práctica, mucha práctica.

Hay que considerar que tanto el cambio como la incorporación de nuevos hábitos requieren tiempo y repetición. Por lo tanto, de poco sirve hacer un programa de capacitación breve y sin continuidad. Se debe prever un plan de capacitación prolongado y reiterativo.

No se puede esperar el milagro de cambiar hábitos obtenidos a través de muchos años, con un curso de pocas horas.

Un programa de capacitación es bueno o malo en función de los resultados que provoque.

Los resultados no dependen solamente de la parte instructiva y de las horas aula que haya invertido el personal, sino de:

1. la aplicación de esas instrucciones.
2. la evaluación de los resultados y,
3. la reiteración de conceptos hasta lograr el resultado esperado.

Continuaremos con este tema en la próxima entrega.