

SELECCIÓN DEL PERSONAL DE CONTACTO CON EL CLIENTE

En cualquier proceso en que una empresa quiera incorporar un personal, existen dos actividades principales que se deben realizar, por un lado la búsqueda, que tiene como objetivo atraer solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten, y por otro lado la selección, que busca analizar las aptitudes y actitudes de los solicitantes a fin de decidir, cuales tienen mayor potencial para el desempeño en un puesto y posibilidades de desarrollo futuro.

Aptitud: es la capacidad que tiene una persona para hacer algo.

Actitud: es la forma de encarar las situaciones que se presentan.

Para llegar a esos puntos, el empresario deberá recorrer un camino previo comenzando por **el primer paso** que es: definir la filosofía empresarial, o sea, los principios rectores que conducirán las acciones de la empresa y de todos sus miembros.

Dicho en otras palabras, ¿cómo quiere que funcione su empresa?, ¿le van a dar más importancia a los clientes o a los productos?, ¿con honestidad?, ¿con respeto?, ¿entusiasmo?, ¿sin discriminación?, ¿trabajando en equipo?, ¿con aporte de ideas del personal? o con el criterio que "lo único importante es vender, no importa a qué costo".

El segundo paso será describir lo más claramente posible el cargo (rango dentro de la organización) y las funciones y tareas a cumplir por la persona a contratar.

En función de esto podrá definir el "**perfil**" del trabajador que es un listado de características requeridas para desempeñarse en forma óptima, eficiente.

Es aquí donde entran las aptitudes y fundamentalmente las actitudes del postulante.

Un ejemplo: un vendedor puede tener mucha experiencia, ser encarador, tener buena parla, conocer el mercado y la competencia, ser organizado y planificado, pero ¿cómo actúa ante un rechazo?, ¿se estimula a seguir adelante o se derrumba y abandona?, ¿es agradable, cordial, sonriente?.

Otro ejemplo: una cajera que sabe manejar una registradora y una lectora de código de barras, da vueltos sin errores, maneja bien el dinero, es responsable y cumplidora, no tiene diferencias de caja, o sea, tiene grandes aptitudes técnicas, pero ¿es amable con los clientes?, ¿ayuda con su simpatía a que el cliente pague gustoso y vuelva pronto?.

Dentro de la descripción del cargo y perfil, deberá definir:

- ¿Qué espera de la persona a contratar?.
- ¿Qué funciones deberá desempeñar?.
- ¿Qué conocimientos básicos tiene que tener?.
- ¿Con qué experiencias anteriores debe contar?.
- ¿Con quiénes trabajará?.
- ¿A quiénes le tendrá que rendir cuentas y en qué ocasiones?.
- ¿Qué capacidad o condición física le requiere el cargo?.
- ¿Cuáles deberán ser sus señas físicas?.

Se pueden agregar muchos datos más.

Y si bien entre lo ideal y lo real puede haber un abismo, cuanto más claro tenga el empresario todos estos requisitos, mas fácil le resultará decidir entre los postulantes que se presenten.

El tercer paso, que es la búsqueda de esa persona que se inicia con la convocatoria.

Esta convocatoria y búsqueda, proceso que también suele ser llamado reclutamiento, se la puede

hacer a través de:

- agencias especialistas en selección de personal (es lo más conveniente)

o utilizando la empresa sus propios medios:

- presentación espontánea, a través de la búsqueda entre solicitudes que la empresa fue recibiendo.
- universidades y escuelas
- sindicatos
- aviso en algún diario de máxima circulación - o de manera más informal, a través de conocidos.

El cuarto paso es la evaluación de los currículums presentados por los postulantes o directamente la entrevista con los candidatos.

En este caso hay una gran inversión de tiempo ya que se pueden presentar muchos postulantes y aunque unos pocos estarán cerca de lo solicitado, habrá que atenderlos a todos.

Además, las referencias de conocidos pueden incluir familiares, parientes o amigos que no cumplen con los requisitos, llevando al empresario a una delicada situación de tener que rechazarlos, quedando "mal" con sus conocidos.

Lo más conveniente es que usted sólo invierta el tiempo mínimo necesario entrevistando a los candidatos realmente potenciales. Lo anterior que lo haga la agencia.

Cuando le toque entrevistar a usted, recuerde que son muy importante el recibimiento y el clima de la entrevista y tenga en cuenta estos tres detalles: a) Evite un interrogatorio brusco.

b) No deseche los gestos de humor.

c) Que la entrevista sea privada confidencial.

EL PRINCIPAL REQUISITO

El detalle que más se debe tener en cuenta, por lo menos es lo que sugerimos, es la energía que se percibe del entrevistado, lo que se podría llamar el **feeling** (sentimiento, en inglés). Recuerde que a lo largo de su relación laboral, usted va a compartir muchas horas y situaciones con esa persona. Ambos deben llevarse bien desde el principio. Obviamente que hay muchos otros detalles a considerar: competencia técnica, su actuación, personalidad y carácter, condición física y hábitos de mantenimiento físico, condición mental, su predisposición al tipo de tarea a realizar, entre otros. Se suelen hacer estudios preocupacionales médicos y psicotécnicos que ayudan a determinar si la persona es apta para ese trabajo.

Como se verá, es sumamente importante y delicado el proceso de selección del personal. Los errores cometidos en esta etapa, repercutirán luego, en las funciones del personal de contacto con el cliente, principalmente como representante de su empresa.

Para contar con un excelente plantel y ahorrar esfuerzos y riesgos, le sugerimos un trabajo en equipo: especialistas en selección de personal para la pre-selección y usted para la elección.