

El poder de los pequeños detalles

Lola García, Directora de Soluciones Eficaces .

Últimamente la palabra protocolo, en el mundo empresarial, se encuentra en boca de todos y cada vez más personas utilizan esta palabra, para definir acciones o estrategias que se implantan en sus empresas, pero ¿una pyme tiene tiempo o puede invertir en establecer su propio protocolo empresarial?. Sinceramente, nosotros pensamos que sí.

Antes de adentrarnos en cómo una empresa, puede mejorar su imagen potenciando los pequeños detalles, hagamos un rápido recorrido por la historia y veamos, por qué, cómo y para qué se usaba el protocolo.

Desde los comienzos de la humanidad, el protocolo surgió para cubrir las necesidades de reconocimiento y de hacer destacar a la persona que gobernaba o presidía, así como para establecer un conjunto de normas que regularan e impusieran las buenas formas. No se debe olvidar que la higiene y las formas en la mesa, no eran muy atendidas por la corte o el pueblo.

Siguiendo nuestro rápido recorrido por la historia, en el pueblo persa existía una rígida y bien organizada etiqueta y ceremonial, que permitía a los nobles e incluso a los príncipes, mediante una serie de ceremonias protocolarias presentarse al Rey. Todo este tipo de reglas lo podemos observar en muchas civilizaciones, donde los mandatarios eran dioses y no se les podía ni mirar al rostro, (romanos, egipcios, ...) y en donde estaba totalmente establecido hasta el modo de saludar. El incumplimiento de estas normas, en muchos casos, llevaba consigo el castigo para el infractor.

El protocolo también fue utilizado para destacar al personaje más importante de la ceremonia y marcar el centro de todas las miradas. Así los reyes, los nobles y los papas, se rodeaban de sus personajes más importantes: nobles, guerreros,... quedando alejados el resto de los mortales.

Era necesario tener establecido un ceremonial para las coronaciones, bodas, funerales, etc. En todos estos casos, la ceremonia estaba perfectamente regulada, estableciéndose los

recorridos, los saludos a las diferentes autoridades (reyes, nobles, iglesia, ...) y el programa, de cómo debía transcurrir el acto.

En estos tiempos, era una forma de proceder ante pueblos normalmente incultos y bárbaros, donde se regulaban e imponían las buenas formas y la educación. Su utilización, en muchos casos, ha servido para el hermanamiento de pueblos, para evitar guerras y para salir de situaciones difíciles, que sin el uso de estas reglas, hubieran terminado en desastre. También fueron útiles para mantener una cierta higiene a la hora de sentarse en la mesa y regular el comportamiento en la misma.

Seguramente, se estará preguntando a qué viene todo esto y de qué manera se puede extrapolar, al mundo de la empresa. Piense un momento, si civilizaciones anteriores a nosotros, prepararon y ordenaron un conjunto de normas para que sus actos se desarrollaran sin problemas, fueran más fáciles las relaciones entre diferentes pueblos, se acercaran posturas y se hermanaran para evitar guerras, no cree ¿que si lo llevamos al mundo empresarial, se podrían conseguir maravillosos resultados?

Las empresas tienen ahora un instrumento más para **diferenciarse del resto** de su competencia. Cuidar los detalles, hacer que su cliente se sienta el más importante, que recuerde a su compañía por el agradable trato recibido, por la perfección de su organización o de sus métodos de producción. Esto son algunas cosas, que el protocolo empresarial le ayudará a realizar.

Cuando recibimos en nuestra casa invitados especiales, creamos un ambiente agradable y encantador. Preparamos todos los detalles para recibir a esas personas que nos van a honrar con su visita. Elegimos perfectamente el menú que vamos a degustar, los vinos, la vajilla, la cubertería, la cristalería, los ornamentos que vamos a situar en la mesa, la ubicación de nuestros comensales..., en resumen, cuidamos todos los detalles para que nuestros invitados se sientan agasajados e importantes, se lleven un grato recuerdo de nuestro hogar y de este modo, siempre recuerden lo bien que se sintieron.

En el mundo empresarial se tienen muchos más eventos que coordinar, que en la vida privada y se está obligado a cuidar, especialmente la imagen. Hay que establecer un trato cuidado con los clientes, sobre todo, cuando se desplazan a sus instalaciones para conocerle. **Ellos serán sus invitados** y tendrán que marcharse de la compañía, con la sensación de ser su cliente más distinguido.

En un mercado donde la captación de clientes es tarea ardua, donde cada vez la competencia crea nuevas estrategias para optar a más cuota de mercado, donde resulta menos fácil competir en producto, servicio, calidad o precio, se debe encontrar algo, que le diferencie y le ayude a marcar diferencias, con las empresas de su sector.

Cuidar **la imagen corporativa** no es sólo preparar el mejor catálogo, el logotipo más impactante y que siempre se recuerde, el vídeo que muestra sus instalaciones, además de esto, deberá saber recibir, atender y agasajar a sus invitados.

La recepción de clientes a nuestras instalaciones es muy importante, porque le tenemos en nuestro terreno y se debe establecer un guión donde establezcamos claramente: los objetivos que queremos alcanzar con esa visita, que deseamos mostrar, como lo vamos a realizar y planificar, todos los medios necesarios para que salga bien. Esto parece bastante obvio, pero cuantas veces hemos visto o hemos sufrido nosotros mismos, una visita **no** planificada, donde los elementos se alían para que todo salga mal. Situaciones en donde vamos a presentar nuestro proyecto y el proyector no funciona, porque se ha fundido la luz; debemos mostrar nuestro método de producción y ese día, la máquina está dando un sinfín de problemas. Si hubiéramos planificado previamente las acciones a realizar ese día, seguramente todo habría estado preparado y hubiéramos dejado menos causas al azar para fallar.

El inicio de cualquier relación empresarial comienza por la atención de las llamadas de teléfono. Cuando una persona llama a una organización, le gusta que quien responde tenga una voz agradable, que cuando solicita información, le sea facilitada y que, cuando pregunta por una persona, la llamada sea transferida con rapidez. Largas esperas colgados al teléfono, escuchando una melodía repetitiva o largos silencios, hacen que la persona se impacienta. Piense que la persona que llama y está esperando, 30 segundos o más, este tiempo se le hace interminable. Si no se puede satisfacer rápidamente a esta persona, se tomará su número de teléfono y a la mayor brevedad, la persona por la que preguntaba, se pondrá en contacto con él.

La utilización del protocolo en el mundo de los negocios está empezando a penetrar con fuerza, como una herramienta más de la estrategia empresarial y como método organizativo. Eventos como los desayunos de trabajo, seminarios, convenciones de ventas, viajes de

incentivos, ... son proyectos muy costosos para dejarlos en manos de la improvisación o la precipitación.

Marcar los objetivos de cualquier acto empresarial, organizar, planificar y llevar a buen término el mismo, hará que nuestras inversiones alcancen la rentabilidad que esperamos y todo ello, es tarea del estilo y organización de nuestra empresa, al final de nuestro protocolo empresarial.