

opinión

La Prensa

FUNDADO EN 1980

Miembro de la Sociedad Interamericana de Prensa

PRESIDENTE
 Fernando Berguido

PRESIDENTE FUNDADOR
 I. Roberto Eisenmann Jr.

DIRECTORES EMÉRITOS
 Winston Robles
 Guillermo Sánchez Borbón

DIRECTORA
 Siaska Salcedo S.

SUBDIRECTOR
 Ricardo Lombana

EDITORES:
 Gionela Jordán y Cecilia Fonseca,
 (Jefas de Información), Rolando Rodríguez B.
 (Fin de Semana), Juan Luis Baista (Política),
 Jovanka Guardia (Sociales), Marianna Ferrer
 (Judiciales), Daniel Rodríguez (Nacionales),
 Liz Carrasco (Opinión), Rafael Calvo (Deportes),
 Rosina Ynzenga (Mundo) Diego Quijano
 (Negocios), Tamara del Moral (Vivir +),
 Lourdes do Obaldía (Diseño), Edwards Santos
 (Fotografía), Yasmina Reyes (Defensora del
 Lector), Luzmila de Flamarique (Corrección)

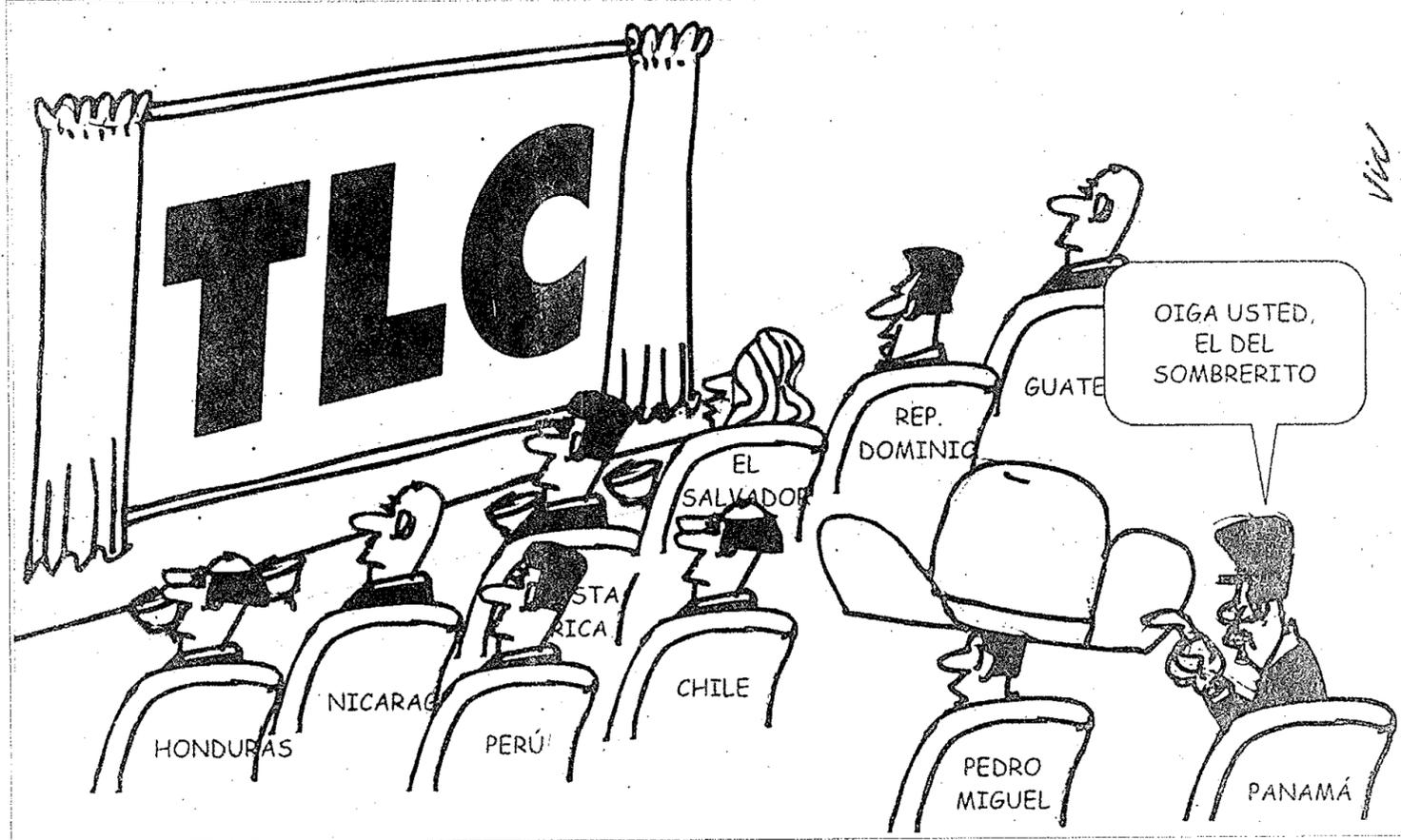
GERENTE GENERAL ENCARGADO:
 César A. Tribaldos Giraldez

GERENTES: María E. de García de Parodes
 (Finanzas), Irma de Real (Comercialización),
 Juan Carlos Planells (Operaciones),
 Julio Moltó (Nuevos Medios)

 La opinión de La Prensa se expresa únicamente
 en el Hoy/Hoy. Los artículos de opinión así
 como las caricaturas son responsabilidad
 exclusiva de sus autores.

 REDACCIÓN: 221-7515 - PUBLICIDAD: 323-7400
 ADMINISTRACIÓN: 221-7537 - SUSCRIPCIONES:
 222-9030 - SUPLEMENTOS: 323-7264

[OPINIÓN DE VIC]



ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Para servir mejor

Marié L. G. De P. de Cornejo

No hay nada mejor que sentirse bien recibido, bien atendido o bien servido. En cualquier tipo de negocio, los clientes son la clave del éxito: Sin clientes no hay ventas, sin ventas no hay negocio, sin negocio no hay trabajo.

En un sinnúmero de ocasiones he tenido que escuchar a conocidos quejarse del trato que reciben en muchos establecimientos y negocios en Panamá.

Estamos muy preocupados por atraer el turismo e inversionistas a nuestro país, pero no nos preocupamos por pulir a las personas que atienden a esos turistas, inversionistas y al público en general.

Las personas que ofrecen servicio de atención al público son llamados en muchos países "representantes de ventas", porque como su palabra lo dice son "quienes representan a la empresa o negocio

donde trabajan".

En Panamá se les llama "dependientes". Un nombre muy bien puesto, porque "depende" de cómo se sienten, depende si llueve o escampa, depende de lo que ganan o depende de cómo está vestido el cliente, ellos atienden.

Pero estas personas no toman en cuenta algo muy importante: "Depende" de cómo se manejan en su servicio al público el negocio será visitado por más o por menos clientes y la importancia del correcto entrenamiento y supervisión del personal, es vital para que Panamá de una buena impresión a sus visitantes.

Hay detalles que hacen la diferencia para mantener altos estándares de servicio al público. Ser positivos, entusiastas, persuasivos, dinámicos, corteses, cultivar el arte de anticipar las necesidades de su cliente, tener un amplio conocimiento del negocio donde labora y saber cuáles son las políticas de su empresa son

✱ Cuando alguien tiene que especificar que tiene un título universitario, es porque definitivamente su forma de actuar y su falta de educación y respeto no van acorde con su supuesta profesión, de forma tal que tiene que recordárselo tanto a ella como a todos los que interactúan con ella.

las reglas básicas de un vendedor, representante de ventas, dependiente o como se les quiera denominar.

Adoptar la costumbre de llevar una etiqueta con el nombre para identificación adecuada hace que el *rapport* entre cliente y dependiente sea más afable. Poder agradecer la atención recibida con nombre propio

hace que un dependiente deje de ser parte del mobiliario del almacén y se convierta en esa persona especial que se tomó el tiempo de ayudarnos a encontrar lo que buscamos.

Desafortunadamente en Panamá aún nos tropezamos con "dependientes" que te empujan para pasar sin pedir permiso, que te reciben con el inapropiado "en que te puedo ayudar mi amor" (demasiada familiaridad es una falta de respeto) y cuando se da el caso de que hay que dar una queja por el deficiente o mediocre servicio ofrecido, los insultos y las advertencias de que a los clientes se les está haciendo un favor al ser atendidos no se hacen esperar; como le sucedió recientemente a una amiga en una farmacia de la localidad. Luego de que ella presentara una queja, la licenciada que atendía le gritó que "Ella tenía un título universitario y que se le estaba haciendo un favor atendiéndola". En casos como éste queda

demostrado que ni los años de estudio ni el título obtenido le sirvieron para absolutamente nada.

Cuando alguien tiene que especificar que tiene un título universitario, es porque definitivamente su forma de actuar y su falta de educación y respeto no van acorde con su supuesta profesión, de forma tal que tiene que recordárselo tanto a ella como a todos los que interactúan con ella.

No porque en Panamá estemos acostumbrados a este trato mediocre, hay que mantener esas malas costumbres vigentes. En un país que promueve el turismo y la inversión extranjera como lo es el nuestro, entrenar a las personas para que ofrezcan un servicio de atención al público amable, esmerado y rápido, es una de las claves del éxito para cualquier empresa.

La autora es panameña residente en EU

INSEGURIDAD.

Combatir a los ladrones, un reto para Boquete

Rogelio Pretto

Boquete atraviesa por uno de los cambios sociales y económicos más drásticos en su historia. La invasión de nuevos residentes extranjeros ha puesto una presión particular tanto en los recursos naturales de la región como en la sociedad del pueblo montañero. Es crítico que la comunidad boqueteña encuentre el balance entre dar una cálida bienvenida a los inmigrantes que traen el potencial de progreso económico y los obvios problemas que la súbita inundación de extranjeros causa al orden de una sociedad sin preparación para soportarla.

Cómo manejará la comunidad ese reto, determinará en gran parte la calidad del futuro que le espera. Clave entre los problemas que tendrá que solventar, está el de la inseguridad que afecta a extranjeros y panameños por igual, incluyendo a mi hijo, quien sufrió sus efectos la semana pasada cuando ladrones irrumpieron en su casa. Hace poco su esposa y él

(panameños) dejaron su vida en Estados Unidos para radicarse en Boquete, lugar que les ofrecía la oportunidad de una vida tranquila, alejada del bullicio de la capital. Llegaron deseosos de contribuir al bienestar de la comunidad que eran de formar parte. Mi hijo quiere aportar al progreso de Boquete sus conocimientos en el campo de la energía alterna y los sistemas de captación y conservación del agua de lluvia para hacerla potable. Desde que se mudaron al barrio de Santa Lucía, se habían dedicado al acondicionamiento de su nuevo hogar. Poco preparados estaban para el robo que sufrieron. Aprovechando el momento en que la casa fue dejada sola, los ladrones hurtaron computadoras y otros equipos y pertenencias.

Mi hijo no es de quedarse cruzado de brazos, aceptando resignadamente el golpe del robo que usualmente deja cicatrices psicológicas de temor e intimidación en sus víctimas. Para él es crítico combatir la violación de su hogar. En primer orden denunció el crimen ante las autoridades, acto que los nuevos

vecinos y amistades señalaron de inútil. Pero las computadoras robadas contenían irremplazables recuerdos en fotos de su creciente familia, así que distribuyó volantes en las que se ofrecía una recompensa por información sobre el robo. Su diligencia en tratar de recuperar lo hurtado parece haber molestado a alguien en la comunidad, porque ha recibido un par de amenazas por teléfono. Debido a su seriedad contrató los servicios de expertos en investigación y ha dado parte a la PTJ. Con todo su derecho, también se ha armado.

Es lamentable lo que ha sido forzada a experimentar la joven familia a su llegada a Boquete. Donde antes no querían, ahora han tenido que abarrotar su casa e instalar sistemas de seguridad y otras medidas de protección. Pero lo más lamentable, es que desde el incidente, tanto las amistades como autoridades que han consultado, les han dicho que Santa Lucía es uno de los barrios en los que más hurtos se registran, y que en todas las vecindades los hurtos en las casas son una costumbre. Los oficiales del

orden dicen sospechar de un delincuente local cuya especialidad es robar computadoras, pero que no han podido dar con las pruebas. Estas revelaciones y otras sobre la terrible condición de la seguridad en Boquete suscitan interrogantes: ¿Qué está haciendo el Gobierno al respecto? Es más, ¿qué están haciendo los dirigentes comunitarios y los mismos residentes de Boquete?

Boquete no es el único lugar en el país con problemas de ladrones. De hecho, no hay país en el mundo que se salve de ellos. Pero hay que combatirlos. En su esencia, el hurto dentro de una casa es una violación del hogar potencialmente peligrosa para la vida de quienes lo habitan: Si el Gobierno no es capaz de ofrecer una protección adecuada contra estos crímenes de seriedad, entonces las comunidades mismas deben tomar el toro por los cuernos y organizar medidas de protección por su cuenta. No queda otra, si la ciudadanía no quiere continuar presa del temor y subyugada a la voluntad del delincuente.

Le he dicho a mi hijo que vea el hurto en su hogar como algo

positivo, que sirva para su propio crecimiento cívico. Visto de cierto modo, su caso le ofrece una buena oportunidad para integrarse con propósitos cívicos a la sociedad de su nueva comunidad, ejerciendo un poco de activismo ciudadano a fin de que su nueva vecindad encuentre la manera de mejorar la condición de la seguridad que ahora le hace falta. El hecho es que hay que defenderse, porque de otra forma, la legendaria belleza y amabilidad que siempre han caracterizado a Boquete no podrá sacarle partida positiva a su nuevo atractivo internacional. Por el contrario, sin el necesario ambiente de seguridad para todos sus residentes, extranjeros y nacionales, los boqueteños corren el riesgo de perder el progreso que ofrece la ola de inmigrantes que hoy impulsa su rápido crecimiento. Cómo combatir la plaga de robos que sufre es uno de los retos más grandes que tiene el porvenir del hermoso y amigable pueblo de Boquete.

El autor es pintor y artista