

Dora, o la importancia del primer contacto

Un puesto muchas veces minimizado puede ser la diferencia que marca el recordar a una empresa o querer pasarla al olvido, remarca Patricia Cánepa, vicepresidenta de DBM Perú.

Suelo visitar muchas empresas, pero hubo una que me impresionó en particular. Al llegar a la recepción me dio la bienvenida Dora. Me saludó con una sonrisa genuina y un trato muy ejecutivo. Me preguntó en qué podría ayudarme; luego me ofreció un café o un cappuccino y me invitó a pasar al área de espera. Al ver que los asientos estaban tomados, se dirigió a quienes

esperaban y dijo: “Quizá alguno de los caballeros quiera ceder su sitio”. Inmediatamente alguien se levantó.

• Dora se mantenía ocupada en la computadora y siempre tenía algo agradable que decir mientras atendía las llamadas y visitas. Se mostraba en control y atenta a todo lo que sucedía alrededor. Saludaba a los empleados, les pre-

guntaba sobre la familia o el trabajo y me invitaba a leer la revista institucional señalándome que contenía consejos que podrían ser de mi interés.

• No dejaba de impresionarme la proactividad de Dora. Cuando llamaron a una de las asistentes que estaba trabajando desde una sala nueva donde no había teléfono, hizo lo necesario para conectar la llamada.

Luego, habló con el encargado, lo puso al tanto de la situación y coordinó la instalación de una línea temporal. Lo hizo con empoderamiento y gracia.

• Cuando vio que mi cita se retrasaba por una reunión, Dora me invitó a acercarme al “kioco” de la empresa, donde estaban los productos en exhibición.

• Luego comenté lo impresionada que estaba por el trato tan atento e inusual que había recibido. Resulta que Dora tiene

muchos años en su puesto y es evidente que le apasiona su trabajo y el trato con la gente.

• Este artículo es un tributo a todas las Doras del mundo, quienes se sacan 20 en su marketing personal y son fieles a su importante rol como primer contacto y “cara” de la empresa.

Personas como ella se diferencian por su proactividad, su imagen profesional, su capacidad para solucionar problemas. Son verdaderos activos para la empresa.