

Más sobre: Mi jefe, mi cliente

Escrito por: Inés Temple, Presidente DBM Perú y DBM Chile



Luego del artículo de la semana pasada "Mi jefe, mi cliente", recibí muchos comentarios que me hicieron descubrir la pasión que despierta este tema.

Y claro, ¿quién no ha tenido (o tiene) un jefe que es de horror? Y por supuesto que los jefes no siempre tienen la razón. Todos sabemos que algunos son muy malos, injustos y hasta abusivos, que pueden ser personas egoístas que se quedan con el mérito ajeno, aprovechando su poder para beneficiarse a sí mismos.

Todos hemos escuchado también historias sobre carreras frustradas por jefes que no están a la altura del cargo, que carecen de las mínimas características de liderazgo o que abiertamente favorecen a algunos en desmedro de otros. Todos hemos sentido alguna vez que nuestro jefe no nos deja crecer, no valora nuestro trabajo, se roba nuestras ideas o no merece nuestro respeto.

Sin embargo, ninguna de estas razones es excusa suficiente para no tratar al jefe como al mejor cliente. ¡Así de duro y directo!

Cuán bueno o malo sea mi jefe no me libera de la responsabilidad de cuidar mi empleabilidad y mi propia carrera. Que mi jefe no sea el mejor no me da carta blanca para no tratarlo bien, para no cuidar nuestra relación y su satisfacción respecto de mi trabajo con el mismo empeño con el que cuido a un cliente valioso. No podemos olvidar jamás que de él depende nuestra carrera y nuestro futuro profesional y por eso debemos cuidar esa relación con esmero.

Uno tiende a simpatizar con los subordinados cuando escucha sobre malos jefes, pero eso no resta fuerza al concepto base de asumir responsabilidad en nuestra relación, de presentarle nuestros logros ordenados, de demostrar nuestra contribución al valor y de preocuparnos porque nuestro jefe quede bien con el suyo propio.

No se trata de adularlo, ser servil o hipócrita: debemos tratarlo con la atención, dedicación y cuidado con el que tratamos a nuestros mejores clientes (aunque no tengan siempre la razón).

Recuerde: cuando vendemos nuestros servicios a empresas, organizaciones o personas, lo hacemos con el objetivo de satisfacer sus necesidades. El cliente debe quedar satisfecho para que quiera seguir contratándonos. Si no es así, la relación se acaba y debemos salir a buscar a otro cliente.

Sepa claramente cuáles son las expectativas de su jefe, qué espera y necesita de usted. Alíniese con él y arme equipo. Recuerde que es una persona en proceso de aprendizaje como usted mismo: dele una segunda oportunidad. Hoy muchos jefes aceptan que el 'coaching' ejecutivo es un buen camino para mejorar sus competencias de liderazgo y saben que deben tener a sus equipos contentos por su propia empleabilidad y carrera. ¡Quizá este año su jefe mejore!

Sin embargo, si la relación con su jefe es irreparablemente mala, no lo respeta o se siente atrapado, ¡actúe! Hoy el mercado está movido y ofrece opciones a quienes se han mantenido empleables, competitivos y tienen buenas referencias sobre su trabajo, actitud y profesionalismo.

No se entrampe. La realidad del mundo laboral no es siempre fácil. Está hecha para personas con carácter, claridad de objetivos y, sobre todo, para personas lúcidas y capaces de aceptar ideas tan poco populares como esta: ¡Mi jefe es mi cliente, me guste o no me guste!

Publicado en el diario *El Comercio* el 16.01.07