



DELFI ROCA
Membre del consell nacional d'SDP

La base és el més important

Fa temps que ho apostem tot al 'wow', al màrqueting, a semblar abans que no a ser

BONDIA

L'èxit d'Amazon resideix en el fet que són molt bons en el que és bàsic. Com a comerç dona tota la informació que com a client es necessita. Instantàniament, se sap si el producte que es busca està disponible, quines característiques té, quin preu, quan s'enviarà, quan arribarà i qui el transportarà. Amazon, doncs, és una plataforma comercial que ofereix una excel·lent experiència de client. A més a més, t'ho posa tot molt fàcil, que és el que volem. Què més es pot demanar? És clar que Amazon és un comerç en línia, però al capdavant el comerç sempre és comerç, en qualsevol de les seves formes. Una persona que compra i una persona que ven.

De l'experiència de client es va parlar al Fòrum d'empresa 2017 d'Andorra Telecom, centrat en aquesta edició en *La transformació digital de les empreses*.

Va ser aquesta xerrada, sobre l'experiència de client en l'era digital, la que em va portar a substituir mentalment el client pel ciutadà. Si per al comerç és un aspecte clau, també ho ha de ser per a l'administració. Perquè cada cop més persones manifesten les greus dificultats que experimenten en el seu tracte amb l'administració. Podem deduir, doncs, que si una bona experiència del client és un factor clau per a l'èxit d'una empresa, el mateix passa amb l'experiència del ciutadà. Més encara, perquè, de grat o per força, hem de tenir tractes amb els serveis de tràmits.



Al Fòrum d'empresa se'ns va explicar això de l'experiència del client amb una piràmide. La base és el més important. És tenint cura del que és bàsic, on es pot obtenir la satisfacció plena del client/ciutadà. Tothom necessita saber que el que vol ho podrà aconseguir de forma fàcil, transparent, dins el termini establert i a un cost cert. Sense sorpreses. En canvi, sembla que la part mitjana de la piràmide, que representa el producte o el servei en si, no importa tant. És la part del negoci on sempre pot sortir algú que ho faci més ràpid, millor o més barat. Finalment, a la cúspide de la piràmide és on es localitza el famós *wow*. Aquell plus final que fa que el client, o el ciutadà, vegi superades les seves expectatives en rebre el que ha demanat. Aquí gairebé no hi ha res a pelar, excepte els encarregats del màrqueting, que poden mirar de construir un nou relat.

Arribat a aquest punt vaig veure molt clar que nosaltres, com a país, fallem a la base. En canvi, fa temps que ho apostem tot al *wow*. A la figuració, al màrqueting, a la imatge. La nostra piràmide està abarrotada d'ini-

ciatives públiques centrades a semblar més que a ser. Potser perquè és on cal aplicar temps, treball i paciència. O perquè dona poc espai al lluïment. Per exemple, no tenim espais reservats per aparcar un camió estranger que hagi d'estar aquí un parell de dies, per motius de feina. No tenim forma de poder trobar personal qualificat per a l'hoteleria. Tenim problemes per a l'abastiment d'aigua. Qualsevol iniciativa innovadora no es pot dur a terme perquè la legislació actual és obsoleta. Per millorar la base, el que és bàsic, de diners no en calen gaires. Només fa falta disciplina, constància i mètode. També és necessari creure en el canvi necessari. Especialment els caps de l'organització, que han de donar quefer constantment als seus equips. Només així es pot experimentar el canvi d'actitud que cal per treure els empleats de l'organització de la seva zona de confort. Altrament, alguns gats vells poden pensar que això serà una altra pluja passatgera; seguiran ben tranquils, doncs, esperant que escampi la tronada, perquè l'experiència els ha demostrat que l'interí és el polític.