

El comerç, un repte de tots



Xavier Altimir i Planas

Com a ciutadans d'aquest país, cadascun de nosaltres hauríem de preguntar-nos què podem fer per al futur d'Andorra, per al nostre futur. D'una manera o d'una altra les nostres accions, individuals o com a part d'un col·lectiu, són i seran determinants per a l'evolució de la societat on vivim. I no hem d'oblidar que és el conjunt de la societat qui dóna forma a l'Andorra de demà.

És sota aquesta perspectiva d'assumpció de la pròpia responsabilitat que us demano que analitzeu què podem fer entre tots perquè un dels motors de la nostra economia segueixi sent un punt de referència.

És indiscutible i admirable l'evolució política i econòmica dels darrers quaranta anys a Espanya; de la fi d'un règim dictatorial i d'una economia pràcticament autàrquica a la consolidació d'un sistema democràtic sòlid i una obertura de mercat absoluta. Igualment remarcable és el desenvolupament econòmic i social de l'Estat francès. Aquesta evolució dels veïns ha anat fent canviar gradualment la raó principal per la qual els nostres clients s'han sentit atrets per la nostra oferta comercial; inicialment atrets per la possibilitat de trobar articles inexistents als seus mercats i posteriorment captivats pel gran avantatge de comprar els mateixos productes però a un preu substancialment inferior.

Però deixem la història. En l'actualitat són pocs els productes que es poden trobar als establiments andorrans que no són presents als prestatges dels comerços dels països d'origen dels nostres clients i cada vegada és més escàs el diferencial de preu entre uns i altres. Per tant, és clar que ens trobem davant d'una nova necessitat de canvi per tal de seguir sent atractius. Aquest és el nostre gran repte, sobre el qual penso que ens hem de formular dues preguntes bàsiques:

Cap on hem d'anar?, i com s'ha de fer?

De ben segur que aquestes dues preguntes tenen diverses respostes, possiblement totes vàlides, i per tant són preguntes amb un potencial de generar un debat interessant i profund del qual tots hauríem de participar. Seguidament exposaré algunes de les respostes que considero encertades per a aquestes grans qüestions, recordant sempre que de ben segur que n'hi ha d'altres, possiblement molt millors.

Cap on hem d'anar?

Indiscutiblement cap a la *qualitat*.

La qualitat és el valor afegit dels comerços de les economies desenvolupades. Qualitat dels productes, qualitat en l'atenció al client, qualitat de les instal·lacions i de la imatge dels comerços, qualitat dels serveis públics i qualitat de la ciutadania.

Com s'ha de fer?

Com hem de treballar en cadascuna de les cinc àrees que componen l'objectiu bàsic que és la qualitat?

1- Qualitat dels productes

La qualitat dels productes la podem entendre en sentit absolut, és a dir com de bo és un determinat producte en termes de la qualitat de la matèria primera i dels processos de transformació a què hagi estat sotmesa; o en sentit relatiu, és a dir com de bo és en relació amb el preu que es paga per dit producte.

Evidentment, el teixit comercial d'un país ha d'incloure tot el ventall existent entre els productes més econòmics i els de més luxe, l'oferta ha de ser al més completa possible. Una estratègia basada en una oferta esbiaixada en què només es donés importància al segment de mercat del luxe seria una errada tan gran com prioritzar només articles de gamma i preu baixos; tota oferta ha de ser equilibrada i anar evolucionant en funció dels interessos del nostre públic objectiu.

Atenció, no hem de confondre vendre un producte, de qualsevol nivell de qualitat de matèria primera i procés de transformació, al millor preu possible, que sempre s'ha d'intentar per ser competitiu, amb basar una economia en la competència en preus.

La primera opció és una aposta per un comerç de qualitat apte per als diferents nivells adquisitius; la segona segueix sent un model obsolet obsessionat en el preu final i que defuig qualsevol altre valor afegit.

2- Qualitat en l'atenció al client

Tots nosaltres som clients d'alimentació, electrònica, moda, perfumeria, restauració... i a tots ens agrada que ens diguin "bon dia", que ens sàpiguen assessorar adequadament, que ens ofereixin alternatives als productes que volem adquirir, que tinguin paciència amb nosaltres, etc.

Ser capaços de satisfer els nostres clients és una responsabilitat compartida entre empresaris i totes aquelles persones que desenvolupen les seves tasques diàries als comerços del país.

Per tal d'assolir aquesta atenció al client òptima, l'empresariat té l'obligació ineludible de formar i professionalitzar les persones en aquelles tasques que han de desenvolupar. Només amb una formació adequada les persones podran assessorar amb coneixements profunds i oferir les alternatives més adients per a cada client. Aquesta tasca ha de ser continuada, amb, com a mínim, un reciclatge cada campanya que garanteixi un nivell de coneixements suficient i alhora constant.

D'altra banda, també les persones que hi treballen han de comprendre la importància d'aplicar aquests coneixements que se'ls ofereixen i d'actuar envers els clients amb similar afabilitat i educació amb què ho fan en les seves relacions personals.

Hem d'aconseguir tractar els clients de la mateixa manera com voldríem ser tractats.

Vist això, sembla clar que només un esforç conjunt i complementari entre les empreses i els seus equips humans donarà els fruits necessaris per aconseguir la plena satisfacció dels nostres clients.

3- Qualitat de les instal·lacions i de la imatge dels comerços

Sense inversió no hi ha millora. Conceptes comercials obsolets, comerços envellits, espais poc funcionals, una imatge descuidada i locals comercials desocupats són, malauradament, massa freqüents al nostre país, i cap d'aquests atributs no és compatible amb el futur que ens espera. Durant els darrers anys els comerços han millorat substancialment, però encara queda molt per fer, encara hi ha d'haver més empresaris disposats a invertir i reinvertir de manera sistemàtica per mantenir els comerços amb una imatge i concepte adaptats als canvis de gustos i tendències de la societat.

Aquest afany continu de satisfer les expectatives del client és una altra responsabilitat ineludible del comerciant, compartida, però, amb les institucions públiques, el suport de les quals és tan indispensable com la iniciativa dels empresaris.

D'acord amb l'actual estructura fiscal l'empresari no compta amb cap mena d'incentiu per a la inversió; segurament el nou marc fiscal corregirà aquesta situació a priori incongruent, ja que l'Estat hauria de premiar i incentivar la inversió privada amb l'objectiu d'assolir un benefici per al conjunt del país.

Aquesta política d'incentius seria bo veure-la traslladada també als propietaris de locals per evitar veure locals comercials vacants durant períodes excessivament llargs, situació que de ben cert perjudica els altres comerciants del veïnat i la imatge del país en general.

4- Qualitat dels serveis públics

Els estaments públics han de complir amb una tasca cabdal en la consolidació de

l'estructura social i laboral del país, element imprescindible per al desenvolupament d'un comerç de qualitat. Govern i comuns, cadascú segons les seves competències, són peces fonamentals a l'hora de proveir la societat d'aquells elements bàsics que facin la vida al nostre país al més còmoda possible per als que hi treballem. La qualitat de vida es tradueix en benestar personal i serveis tan elementals com les escoles bressol o els transports públics, entre d'altres, que han d'estar adaptats a les peculiaritats de la nostra economia, als nostres horaris i dies laborables en què els clients esperen que els comerços andorrans i altres serveis al turisme tinguin les portes obertes.

Té sentit que els darrers viatges del transport públic a les parròquies altes siguin abans dels horaris de tancament dels comerços? Té sentit que les escoles bressol tampoc no estiguin adaptades als horaris turístics?

Els comerciants, però també el país, hem de competir per atreure els individus que conformen els equips humans de cada empresa, siguin estrangers o nacionals, que massa sovint marxen del país per treballar en altres contrades. Les condicions laborals, tant econòmiques com de conciliació familiar, són tan importants com les condicions de vida que ofereix l'entorn. Tots som coneixedors de la dificultat d'atreure personal qualificat, així com d'aconseguir una estabilitat d'aquestes persones al país, estabilitat que donarà lloc a un increment de la qualitat dels serveis oferts i a una major productivitat de les empreses.

És prou clara la complementarietat entre les condicions laborals i la qualitat de vida, de manera que novament ens trobem davant una responsabilitat compartida davant la qual tots hem de posar-hi de la nostra part.

5- Qualitat de la ciutadania

La ciutadania, de la qual tots formem part, també té una valuosa aportació a fer respecte del tracte que reben els nostres visitants. En moments d'alta afluència turística hem de ser capaços de donar el suport necessari que el turista necessita durant les seves estades a Andorra. A tots ens incomoden les cues, els restaurants atapeïts, les voravies intransitables, etc.

Davant d'aquestes circumstàncies hem de ser pacients i comprensius, donar les explicacions necessàries a aquells que demanen el nostre ajut o consell i ser pacients amb aquell conductor a qui habitualment gratifiquem amb un bon ensurt de clàxon per estar confós davant d'algun dels jeroglífics que suposadament ens indiquen els carrils per on circular o la direcció a seguir.

El tracte que ofereix un país als seus visitants marcarà en gran mesura el grau de satisfacció del visitant; un visitant satisfet és un client potencial molt més predisposat a aportar el seu petit gra de sorra per a l'evolució positiva del comerç andorrà.

De nou, hem de tractar com ens agradaria ser tractats.

Conclusions

Veiem doncs que el gir indispensable cap a la qualitat serà més profund en la mesura en què més col·lectius, individus i agents econòmics, privats i públics, en prenguin consciència.

Voldria recalcar el concepte de la *complementarietat dels esforços* de tots nosaltres, ja que difícilment assolirem el nostre objectiu si no ens hi dediquem plenament, com un equip.

De res no val que els estaments públics creïn els marcs social i fiscal adequats si els comerciants no tenim esperit innovador, com tampoc no servirà un esforç formatiu si les persones no apliquen els coneixements adquirits.

La qualitat del nostre comerç es mesurarà pel valor afegit que entre tots li arribem a donar; per tant, des d'aquí us convido a fer un esforç del qual de ben segur tots gaudirem.

Moltes gràcies.

L'autor d'aquest escrit és un soci de la CEA del sector del comerç. Com que prefereix no donar el seu nom, subscriu l'escrit com a president de la Confederació Empresarial Andorrana.

Xavier Altimir i Planas

Empresari i president de la Confederació Empresarial Andorrana (CEA)