



autoES

Nº 19 - Octubre 2013

www.autoes.es

¿Podemos conseguir lo que nos proponemos? ¿Es cierto, como decía Paulo Coelho en “El Alquimista”, que cuando queremos algo realmente... todas las fuerzas del universo conspiran para que nuestros deseos se hagan realidad?

Pues no. Lamentablemente no es así. Aquello de que “Si quieres ... puedes” es una gran mentira.

Podemos y debemos intentarlo una y otra vez, pero no tenemos ninguna garantía de que vayamos a conseguir lo que queremos. Y son ya tantos intentos, tantos replanteamientos, tantos aprendizajes... que aquello de que “hay que reinventarse” suena a cachondeo.

Agradeceremos cualquier comentario, sugerencia, aportación,... que nos hagáis llegar.

Contacto: comercial@autoes.es

¿QUEREMOS... Y PODEMOS ?

Vender optimismo se está convirtiendo posiblemente en el negocio más lucrativo en estos tiempos de crisis. Nos intentan convencer de que estamos mejor que el año pasado o que hace dos años (pero no paran de cerrar empresas y comercios), nos inundan las cuentas de correo con ofertas para vender más y mejor (comprando las soluciones que nos ofrecen ellos), nos llenan los buzones de nuestras casas con “increíbles” rebajas que no podemos perdernos, ... Deportistas de élite, periodistas conocidos, super-chefs,... engrosan sus cuentas corrientes promoviendo las marcas de sus patrocinadores. Y por si esto no fuera suficiente cada vez abundan más los “coaches”, “super-asesores” o “entrenadores personales” que nos dirán en cuantas cosas nos hemos equivocado, insinuarán un abanico interminable de soluciones para todos nuestros males, nos llenarán la cabeza de humo y nos vaciarán los bolsillos.

Millones de trabajadores en paro, millones de nuevos pobres que pasan hambre, centenares de empresas que cierran o entran en concurso de acreedores cada mes, recortes en sanidad, recortes en educación, recortes salariales, recortes en las pensiones, ... ¡Vamos! que está la cosa para que nos coman el coco con las “oportunidades” de negocio que genera la crisis, con que los datos macro-económicos pronostican “brotes verdes” a medio plazo, con que “estamos mejor que ayer” y otras zarandajas similares.

“Oportunidades” para los bancos... que han recibido ayudas millonarias, “oportunidades” para las grandes empresas que quieren privatizar la sanidad, “oportunidades” para las mafias que promueven la adicción al juego... A los demás (parados, trabajadores, empresarios, estudiantes, pensionistas, ...) siempre nos quedará la posibilidad de intentarlo una y otra vez, de aprender de nuestros fracasos, de darle vueltas al atajo para quedarnos donde estábamos pero más cansados, ... ! Menuda ganga !

!No! Querer no es poder. Tener ideas innovadoras, tener buena formación, tener mucha experiencia, ser tenaz, tener un proyecto ganador,... no garantiza nada. Podemos triunfar o

podemos irnos al carajo. Emprender o mantener un negocio requiere siempre apoyos externos (clientes que quieran comprar, financiación, facilidades administrativas, ayudas a la contratación...) que ahora son más difíciles de obtener. Un negocio nuevo necesita madurar, necesita tiempo para implantarse y desarrollarse. Pero una empresa que lleva ya varios años en el mercado necesita adaptarse a las nuevas condiciones y eso también requiere tiempo. Y el tiempo, a su vez, suele costar dinero (alquileres, salarios, suministros, ...).

Si, a pesar de todo lo que venimos diciendo, hemos decidido continuar hacia delante con nuestro proyecto convendrá que tengamos en cuenta algunas ideas básicas:

1) Podemos... si estamos abiertos al cambio.

¿Abiertos al cambio? !Uf! Mal rollo: alguien viene a decirnos que no lo estamos haciendo bien, que tenemos que desaprender lo que hemos aprendido; alguien viene a cargarse nuestras rutinas y a imponer otras reglas y otros métodos de trabajo; alguien cree saber más que nosotros que llevamos años trabajando en esto, ...

Y podríamos seguir. Pero la realidad siempre es más tozuda que nosotros. Si lo que estamos haciendo no sirve para que nuestro proyecto se consolide y se desarrolle... algo podremos y deberemos cambiar para obtener resultados distintos a los que tenemos. Empecinarse en seguir haciendo lo mismo, cuando está comprobado que no funciona, sólo puede conducir al fracaso más estrepitoso.

Pero las personas somos animales de costumbres. Un 90% de lo que hacemos son hábitos adquiridos a lo largo de nuestra vida y el 10% restante son respuestas fisiológicas automáticas. Podemos no beber cuando tenemos sed, no comer cuando tenemos hambre, podemos aguantar unos minutos sin respirar... El piloto automático exigirá con mayor o menor insistencia que hagamos lo que tenemos que hacer. Y todos conocemos el final del cuento del burrito que aprendió a no comer. Pero sobre los hábitos adquiridos no hay más piloto que nosotros mismos. La resistencia al cambio adquiere aquí los tintes más fuertes. Nadie nos puede cambiar... excepto nosotros mismos. Si no estamos totalmente convencidos de la necesidad de cambiar acabaremos dando vueltas y mas vueltas en la rotonda de las excusas.

Esa resistencia al cambio, esa autocomplacencia en lo que hacemos y cómo lo hacemos es muy difícil de cambiar. Los psicólogos saben mejor que nadie la gran dificultad que conlleva cambiar las pautas de comportamiento asimiladas como propias por cada persona.

La idea fuerza que debemos interiorizar y asumir es muy simple: *No todo cambio significa una mejora, pero sin cambio no habrá mejora* (Max de Pree).

2) Podemos ... si mejoramos las habilidades y las actitudes.

Una cosa es el saber (conocimientos), otra el saber hacer (habilidad) y otra el querer hacer (actitud). Adquirir conocimientos puede implicar horas, días, meses o incluso años ... dependiendo de la materia a la que nos refiramos y de los conocimientos que ya tenemos.

Pero lo que nos interesa ahora es insistir sobre las habilidades y sobre las actitudes. En la situación actual hay muchas personas sobradamente preparadas. Pero la formación no garantiza el saber hacer (aptitud) ni el querer hacer (actitud).

Durante mucho tiempo se ha pensado que la experiencia y la antigüedad garantizaban la aptitud. Pero esto es cierto... si y sólo si ... la persona en cuestión tiene la actitud de cuestionar su forma de hacer las cosas, está alerta para introducir cambios que mejoren la ejecución y evita la repetición rutinaria automática. Un trabajador puede estar haciendo las mismas tareas, con los mismos procedimientos, desde hace 20 años, y tener solamente un año de experiencia (que ha repetido mecánicamente el resto del tiempo) porque no ha cambiado ni un ápice sus rutinas en los últimos 19 años.

El gran reto de los trabajadores del siglo XXI es estar preparados para aprender y desaprender, es estar preparados para adquirir nuevos hábitos que sustituyan a los anteriores, es estar preparados para gestionar los cambios con normalidad.

El cambio o la mejora continúa ya no es una opción, ha pasado a ser una necesidad. Podemos negarnos a cambiar, pero esto sólo nos traerá perjuicios. Podemos encontrar muchas razones para no hacer una cosa, pero si había que hacerla y no la hacemos nuestros problemas crecerán.

La idea fuerza que tenemos que asumir es: *“No hay fallos ni errores, sólo aprendizaje”*.

3) Podemos ... si acertamos las cosas a cambiar.

Sin una hoja de ruta clara, sin unos objetivos claros a corto, a medio y a largo plazo no llegaremos muy lejos. La improvisación no es un buen aliado. Los problemas rara vez se solucionan sin tratarlos, mas bien tienden a enquistarse y hacerse más grandes. Pero difícilmente podremos solucionar un problema que ni siquiera hemos identificado como tal.

Todo debe ser sometido a revisión: los objetivos, los protocolos de actuación, el trato ofrecido a los clientes, las ofertas que estamos realizando, los servicios que estamos ofreciendo, las herramientas que estamos utilizando, el rendimiento de cada uno de los puestos de trabajo, ...

Hay muchas maneras de eludir los problemas: quejarse, echar la culpa a otros, ... Pero sólo hay una manera de solucionarlos: haciéndoles frente, trabajando, probando distintas soluciones hasta encontrar la más adecuada a cada momento,...

Los partidarios del “más vale malo conocido ... que bueno por conocer” o “vamos a seguir como estamos... y ya veremos más adelante” apuestan a no hacer nada y esperar a que vengan tiempos mejores. Están en su derecho.

La idea fuerza es aquí : *“El problema más grande es no tener problemas o no saber identificarlos”*.

4) Podemos ... si atendemos las necesidades reales.

La empresa no es la gerencia. La empresa es la plantilla que la integra, es el conjunto de recursos técnicos que emplea (ordenadores, vehículos, máquinas y herramientas, ...), es la tecnología informática utilizada (programas de gestión y administración, páginas web, redes sociales, herramientas de publicidad ...), son los productos o servicios que se ofrecen, es la imagen corporativa que se ve desde fuera, son los clientes a los que se dirige, son los proveedores o acreedores con los que se trabaja.

Una mala utilización de los recursos disponibles (técnicos y humanos) por falta de organización y planificación fomentan el pasotismo (“no es mi problema”), unos objetivos no explicitados y asumidos por toda la plantilla conducen al “despido interior” (gente que piensa que con hacer acto de presencia “ya ha cumplido”) y al ausentismo (“yo hago lo que me mandan”), la falta de coherencia o los comportamientos poco éticos minan la confianza, un dirigismo autoritario o excesivo fomenta la ansiedad y anula la creatividad, ...

La información tiene que fluir sin ningún tipo de trabas entre todos los miembros de la plantilla. Tiene que haber una verdadera actitud de colaboración y de implicación en el proyecto de la empresa. Hay que potenciar el surgimiento de nuevas ideas, hay que estar alerta a cualquier detalle que pueda mejorar nuestra actuación, ...

Lo que decía Plutarco hace varios siglos tiene hoy día total validez: *“No necesito amigos que cambien cuando yo cambio y asientan cuando yo asiento. Mi sombra lo hace mucho mejor”*.

5) Podemos ... si nos esforzamos en cambiar.

Había una vez una persona que quería dejar de fumar tomándose unas pastillitas; otra quería adelgazar con un vibrador en la cintura mientras leía un libro; una tercera estar en forma física mirando la televisión repantigada en el sofá,... Pues bien, si no vamos a la raíz de los problemas ¿cómo los vamos a solucionar? Como dice la voz popular: lo que no puede ser no puede ser y además es imposible.

Esperar que la solución a nuestros problemas venga de fuera es lo más cómodo. ¿Pero es lo más responsable? ¿Es lo más adecuado? Si no estamos dispuestos a esforzarnos cerremos el tenderete y juguemos a la lotería. Hasta puede que nos salga más barato.

Con los problemas no se juega: o les vences o te vencen. Hay problemas que no podremos cambiar porque superan el ámbito de nuestra responsabilidad. Pero hay otros problemas que si que pertenecen a nuestro ámbito de responsabilidad y que tenemos que afrontar. No hacerlo sólo puede significar dos cosas: que nos hemos dejado desbordar por la situación y que ya no confiamos en nuestras propias fuerzas. También puede significar que estamos escondiendo la cabeza debajo del ala para no ver el problema o que hemos trasladado la responsabilidad del problema a quien no le corresponde.

El cambio no es fácil. El cambio requiere un esfuerzo continuado y tenaz. Hay que ponerse el traje de faena y bregar sin descanso. Tomar decisiones implica elegir entre oportunidades y amenazas. Tomar decisiones significa priorizar unas cosas y relegar otras.

Lo importante es no equivocarse en lo fundamental. Si damos un paso en la mala dirección siempre podremos corregirlo. La historia empresarial está plagada de buenas y de malas decisiones. Pero, como dicen los entrenadores de baloncesto: *“Siempre fallarás el 100% de los tiros que no lances”*.



ASiNVAL

Programas de gestión comercial para autoescuelas



AUTOes

Gestión diaria de autoescuelas



GESIEM

Facturación y contabilidad

Teléfono : 963971561

www.autoes.es comercial@autoes.es