

ECONOMÍA...

punto de vista

(\*) Presidenta DBM Perú y DBM Chile. Presidenta Perú 2021

# Arcadio y la pasión por la excelencia en el servicio

INÉS  
TEMPLE

Administradora (\*)



El carrito a control remoto que le regalé a Sofía fue fabricado en China.

Quizá por eso fue tan difícil sacarlo de la caja. Cuatro minúsculos tornillos nos separaban de hacerlo correr por los pasillos del hotel.

Hasta el técnico de mantenimiento que acudió a

nuestro rescate tuvo dificultades con ellos y eso que me aseguraron que "Arcadio todo lo puede". Tras una breve lucha, apenas faltaban dos tornillos para asegurar las pilas que daban vida al motor. Ya casi.

Creo que compré el carrito para mí... me ilusionaba manejarlo con Sofía, enseñarle a hacerlo andar como loco por todos lados, respondiendo veloz al timón del control remoto. Pero tam-

bién para dejarle un regalo diferente a las 20 muñecas que ya la miran en su cuarto y que así me recuerde cuando lo use... es que regreso a Lima y pasarán muchos meses hasta volverla a ver.

Pero olvidé comprar la batería del control remoto y la tiendita del hotel estaba cerrada. ¿Cómo le explico a alguien de 5 años que toda su ilusión debe esperar hasta mañana? Cuando además ya es tarde y su

mamá se la tiene que llevar de regreso a 100 km de distancia, donde crece lejos de nosotros. La angustia nos va ganando: no hay batería, el carrito no anda y ya se tiene que ir.

Captando la tensión del momento, Arcadio me dice con complicidad: "En este hotel el huésped manda". Lo miro sorprendida coordinar algo por la radio, salir apurado, abrir la tienda y regresar con la batería.

Tendrían que ver la cara de felicidad de Sofía, su risa, la mía y la de todos al ver pasar ese autito hecho un bólido rumbo a su nueva vida con ella.

Mientras escribo estas líneas sigo admirada de lo que un empleado comprometido puede hacer por la experiencia del cliente y, por supuesto, por la reputación de su empresa. ¿Qué logra un compromiso, una pasión como esa? ¿Será

la motivación de saberse respetado por una organización cuyo lema es por ejemplo: "damas y caballeros sirviendo a damas y caballeros"? ¿O porque fue empoderado para cuidar de todo aquello que hace a los clientes sentirnos "amados", en tiempos cuando una marca o una carrera pueden crearse o destruirse por Internet?

Como fuere, Arcadio será en adelante mi modelo de excelencia en el servicio y ese hotel tendrá mi lealtad por siempre, y seguro la de Sofía cuando sea grande y le cuente esta historia... ■■