

# Crisis en el retail?, Que perdure depende de nosotros

Durante todo el año 2009, la mayoría del sector del retail hemos estado consolándonos los unos a los otros de la bajada de ventas y de la problemática que esta significando la coyuntura económica. Estamos en Marzo del 2010 y parece que no haya cambiado nada, es más en algunos encuentros del sector el nivel de pesimismo ha aumentado.

Jordi Mas  
Conseller delegat  
MAS GOURMETS



La realidad es bien distinta. Que la coyuntura económica está afectando seriamente nuestros negocios es una realidad, pero de nosotros depende que la superemos con éxito.

Ya hemos llorado durante todo un año, las lamentaciones han de abandonarse y se debe pasar a la acción.

Normalmente en estos encuentros cuando el pesimismo abunda suelo lanzar algunas preguntas, ¿qué has hecho durante todo este año para mejorar tu establecimiento? o ¿Qué haces diferente que el año anterior?. En la mayoría de casos la respuesta es silencio, aunque algunos aventajados se lanzan sin reflexión y responden que **nada**.

## **NADA?. Esa es la solución a la crisis?**

Si nos paramos a analizar el servicio de la gran mayoría de establecimientos del sector retail, detectaremos que la ausencia de un buen servicio es común.

¿Como en tiempos de crisis una empresa de servicios puede descuidar algo tan preciado?. La **amabilidad** es lo primero que debería mejorar cualquier establecimiento de retail.

¿Cuánta inversión requiere ofrecer una sonrisa al cliente?, una buena bienvenida?, interesarse por que necesita el cliente? Y dar una buena despedida?.

Alguien se ha parado en analizar cuantas tiendas están ofreciendo **la actitud** como mejora de servicio?. La realidad es que muy pocas. Y actualmente el cliente lo penaliza sin contemplaciones.

Antes de pensar en grandes inversiones, grandes campañas de marketing y buscar el producto estrella de la tienda, observen si su tienda ofrece **AMABILIDAD**, empiecen por dar este paso y verán cómo sus ventas mejoran notablemente. Esfuércense en tener gente amable. La profesionalidad con el tiempo se aprende, **el ser amable es una actitud**.