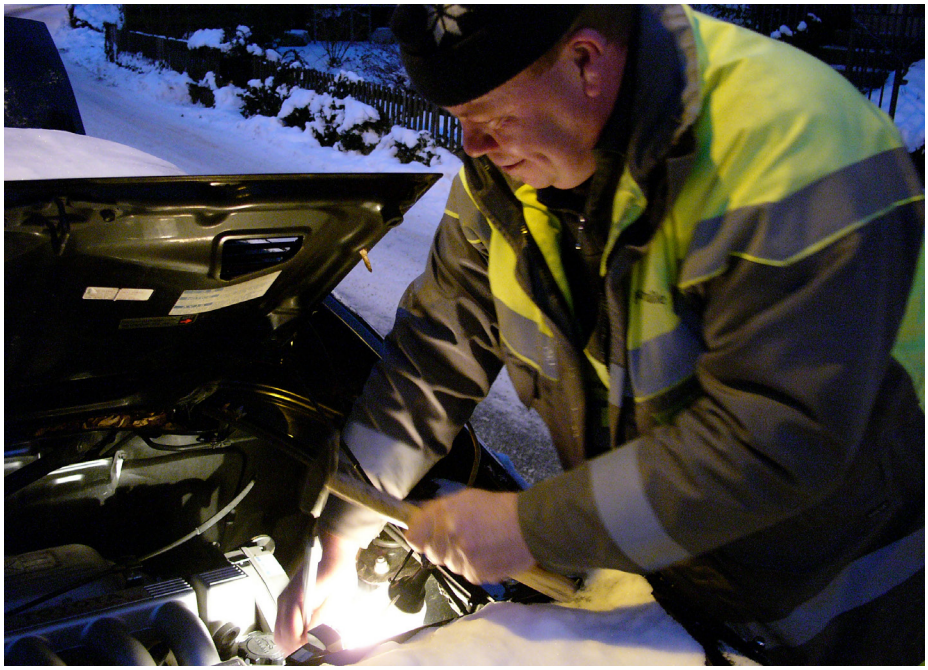
STRUCTOGRAM® Misión imposible

Verde, rojo, azul para los ‘ángeles de amarillo’



Sam, “el ángel de amarillo”: martillo para el motor, buen tacto para los clientes

El Touring Club de Suiza tiene alrededor de 1,450,000 miembros. 1,200 cooperadores del TCS se aseguran de que ningún cliente sufra averías. Están bien capacitados para esta “misión imposible”. No basta tener conocimientos técnicos. Siempre se trata de gente que se encuentra en situaciones críticas. Este es un reporte de la estación TCS en Schönbühl, cerca de Berna, Suiza.

El que ve la aparición poderosa de Sam cuando este se distingue a través del parabrisas congelado ya sabe que está a salvo. Al verlo, los nervios tensos se relajan y provoca que brote la esperanza en esta noche helada. Justamente cuando el mundo exterior se está congelando y que en la oscuridad lúgubre del motor ya no queda más esperanza, y aun la última pizca de calor se desvanece, es entonces cuando el valiente conductor del Jaguar se convierte en un SA (Solicitante de Auxilio). Y, en la mayoría de los casos, un “solicitante de auxilio” marca el número 140 y luego se dedica a contar los minutos que pasan lentamente, hasta que Sam u otro “ángel de amarillo” aparece.

Primer contacto

En el centro de llamadas del Touring Club de Suiza en Schönbühl (cerca de Berna), Nadja Khemiri recibe una llamada. Con frecuencia, ella es la primera persona que habla con un SA tras una avería. La mayoría mantiene una actitud amigable, otros se muestran impotentes y atemorizados, y a su vez unos pocos piensan que precisamente el TCS es la causa de los problemas. Nadja sabe cómo controlarse y mantenerse quieta, amable y con actitud correcta. Ella anota el nombre, el número de membresía y el tipo de daño, para entonces ubicar en el mapa virtual de dónde proviene la llamada. Algunas personas ni siquiera saben dónde exactamente se encuentran, por lo que deben llegar a pie hasta el pueblo más cercano, y lo cual significa de todo menos causa de alegría. “Obviamente todos los SA están convencidos de que son los únicos en el mundo a quienes les falla el vehículo y realmente no logran entender que – a pesar de su pago puntual de la cuota de membresía – tendrán que esperar por media hora”. Se necesita tener buenos nervios y un buen conocimiento del ser humano para hacer entender a alguien que el único lugar donde se puede contar con la presencia constante de un mecánico es en la nave espacial Enterprise. Entre Nadja Khemiri y sus colegas reciben hasta 1500 llamadas por día. Los operadores se subdividen en grupos por idioma y sobre sus cabezas cuelgan las fotocopias con imágenes de diferentes islas, y más que nada se ven las de Ischia (Italia), Córsica (Francia) o Sylt (Alemania). A quien le toque anotar cada día más de 20 puntos donde ocurrieron averías en el mapa urbano de un país sin costas, probablemente necesitará sentirse seguro de que en algún lugar en el mar libre de tránsito existen ciertamente algunas islas.

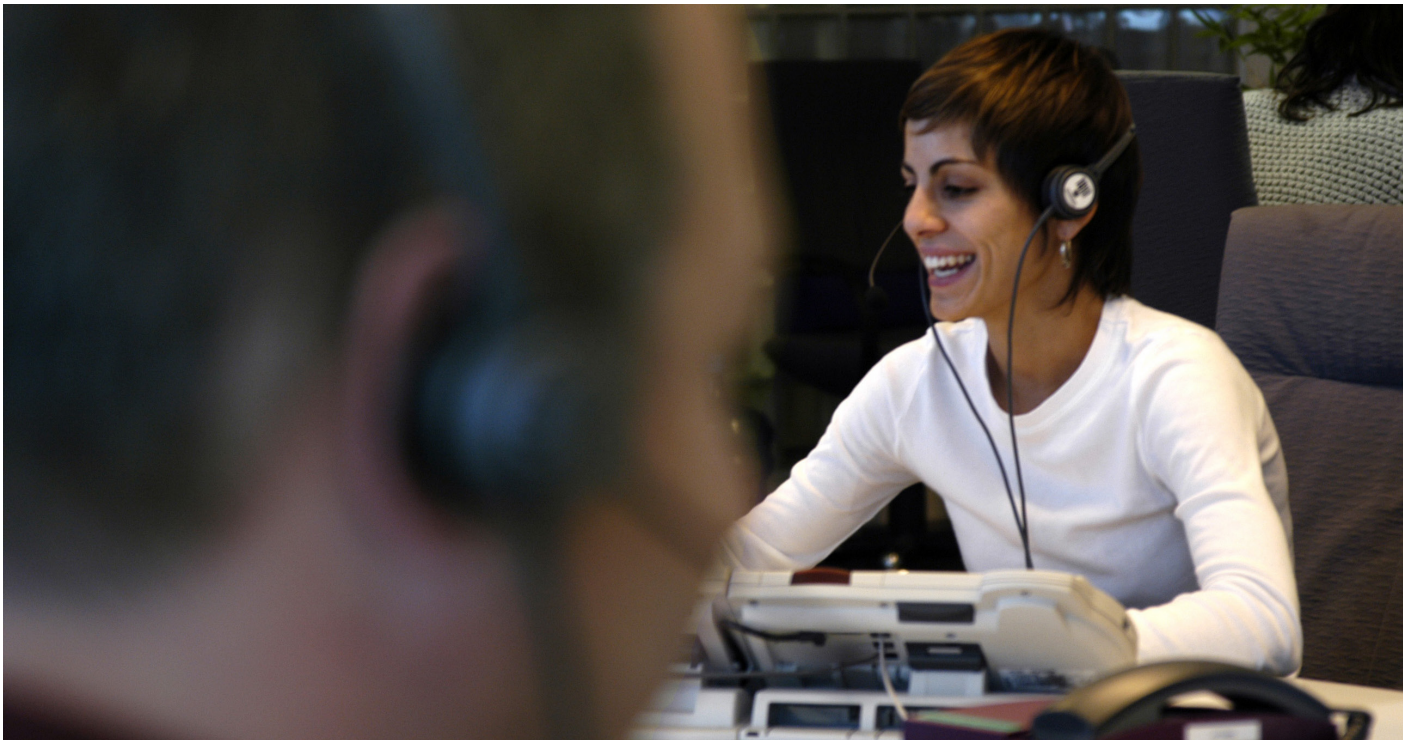
Si la puerta del conductor está bloqueada…

En el departamento de instrucciones, Fred Cuche da una orden a una de las 18 patrullas que circulan en su jurisdicción. “El motor no enciende. Con esta temperatura, probablemente se trata de la batería”. En el caso de nieve, el problema son las llantas; cuando hay luna llena, a la gente se le olvida la llave en la cerradura; al comenzar las vacaciones, la avería es por falta de combustible en la carretera. Pese a estos eventos, según sea el tiempo y la hora del día, los miembros del TCS siempre se quedan impresionados: “Para cuando alguien nos dice que la puerta del conductor está bloqueada, quizás ya el vehículo se encuentra boca arriba en una zanja, al lado de la carretera”.

Gracias al Sistema de Posicionamiento Global, Fred Cuche sabe dónde se detuvo uno de sus conductores e intenta dar órdenes con el mayor sentido posible, a fin de hacer esperar el menor tiempo posible a los clientes. Pero también se preocupa por sus hombres para darles la oportunidad de tomarse un descanso y de poder descansar durante la noche. Un patrullero cansado y descortés no es a quien un SA exhausto y con frío espera recibir.

Patrullero en cuerpo y alma

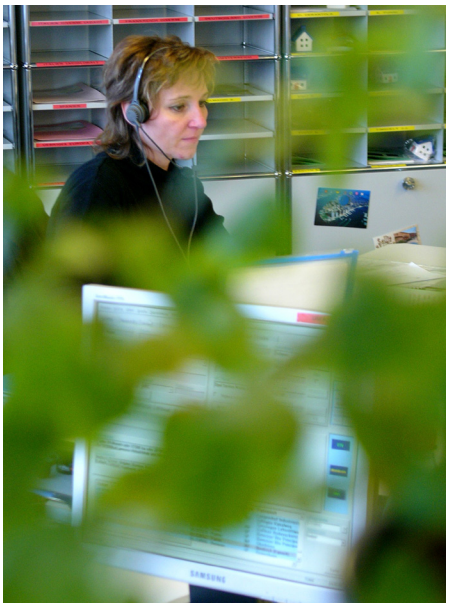
“Diez curvas más y allá estaremos” estima Jacob Kobel. Él conoce bien los alrededores de Berna, toma caminos escondidos y atajos



Una sonrisa amable para un SA

para llegar a la meta de la forma más rápida. Por 33 años, Jacob ha sido parte del TCS en cuerpo y alma. ¿Qué ha ido cambiando durante este tiempo? "En el pasado usábamos corbata y podíamos decirle al conductor lo que pensábamos de él. Hoy en día, esta forma de abordar a alguien ya no funciona". Las personas se han vuelto más sensibles y los patrulleros frecuentemente deben dedicarle más atención al conductor que a su vehículo descompuesto. En el pasado, tener una avería significaba literalmente eso. Ahora se marca el número de emergencias hasta cuando no se consigue encender la lámpara en el techo interior. La actitud de pedir una asistencia y rapidez cada vez más mayor a la compañía de servicios también se impone en situaciones extraordinarias: no importa cuán rápidamente Kobel consiga llegar al sitio, pues en la mente del SA siempre está tarde. Pero a Jacob no le importa. Su tranquilidad divertida es contagiosa, su comprensión humana combina con su experiencia técnica y su habilidad manual hace que a fin de cuentas, el cliente esté muy satisfecho con el TCS.

"Una vez nos llamó una señora mayor y dijo que su vehículo ya no arrancaba", dice Sam mientras comienza a reírse a todo volumen. "Pero estando yo ahí no hubo problema alguno con el motor. En vez de eso, el problema estaba en la pradera y en cuanto a los caballos de fuerza, ¡tenía uno solo! La señora mayor necesitaba de alguien que le llevara su caballo al establo. Y como ya me encontraba allí, pues también me puse a lavar el saco de pasto del caballo". Y si se presenta la ocasión, los patrulleros del TCS también reemplazan la correa de transmisión de la máquina de amasar en una panadería. Sam se encoje de hombros y se ríe: "La gente tiene muchas ideas diferentes. Estamos a su disposición para atenderlas todas".



El número 140 se marca hasta 1,500 veces al día

Competencia humana, gracias a STRUCTOGRAM®

Los cooperadores del TCS saben por experiencia que la gente puede reaccionar de forma impredecible en situaciones de emergencia. Desde el primer contacto con el número de emergencias hasta la partida del cliente junto a la patrulla, existe la necesidad de dedicarle una particular atención y asistencia al SA. Un buen estándar de comprensión, conocimiento del ser humano y la evaluación correcta de la situación son de suponerse para lograr una solución exitosa ante estas situaciones difíciles. Por tanto, todos los cooperadores del Touring Club han sido entrenados para este deber, con ayuda del análisis bioestructural. En el seminario de Structogram aprendieron cómo reconocer sus fortalezas y limitaciones. Durante el taller Triogram aprendieron cómo reconocer las características de los clientes y "ajustarse" a ellos. La competencia social adquirida de esta forma ayuda en el día a día para lidiar con cada vez más personas, no solo en el ambiente laboral. El alto nivel de satisfacción y la relación amigable y de colaboración en el lugar de trabajo enfatizan esto de manera impresionante.