

# "Una orientació radical vers el client implica treballar amb empatia i escoltar-lo"

**ENTREVISTA** Joan Jubert

Soci director de la consultora de màrqueting Jubert&Partners

Repensar el negoci i les estratègies empresarials i posar en valor els punts forts. Això és el que el consultor Joan Jubert ensenya als empresaris. Aquesta tardor estarà a la Cambra de Comerç. Impartirà diferents seminaris. El 23 de setembre, el de la gestió del temps; el 5 d'octubre, el d'habilitats directives; i el 14, claus per repensar l'empresa.

**TORTOSA** Redacció

**Pregunta:** Han après ja els petits i mitjans empresaris a gestionar la crisi?

**Resposta:** Abans que res, cal dir que els empresaris són uns herois quotidians perquè el procés d'adaptació previ a la crisi ja era difícil per si mateix. Van haver de superar moltes barreres. I la crisi ha posat potes enlaira el sistema, ha evidenciat les debilitats específiques de cada empresa i ha elevat a estratègic el factor temps. Però la resposta objectiva a la pregunta és que no gestionem la crisi de manera adequada perquè paguem el peatge d'una visió i gestió d'empresa que

ha evolucionat, en general, molt més lentament que la societat, les tecnologies i les expectatives del client. I el fet que cridem crisi no ha fet res més que accelerar el deteriorament de les nostres debilitats.

**P:** Què necessita un empresari en un moment com l'actual?

**R:** Qüestionar-s'ho tot, des de les seues conviccions i patrons de conducta i gestió fins al model de negoci. No podem extrapolar la història, i els èxits del passat no són útils per aportar noves solucions al mercat. El gran repte de l'empresari, els directius i les persones en general és que hem d'eliminar les nostres idees, paradigmes i conceptes abans de crear nous enfocaments i noves solucions. Si volem resultats diferents hem de fer coses diferents, considerant el principi que tots som venedors.

**P:** Com superar aquesta espiral de pessimisme?

**R:** Amb lideratge, per crear una il·lusió, un repte o per identificar el nou full de ruta, i comptant amb el talent i coneixements de tots els que envolten l'empresa. Tenint molt en compte, però, que el que ha de fer el pas al capdavant és l'empresari, amb



Joan Jubert impartirà seminaris a la Cambra de Comerç de Tortosa.

un concepte simple però potent: "encara que res no canviï, si jo canvio tot canviarà", ja que només es lidera amb l'exemple. Actualment, i per als pròxims mesos, no podem esperar que el mercat ens porti energia i solucions de creixement, sinó que hem de ser proactius per posar en valor allò en què som veritablement bons.

**P:** Diu que les empreses mediocres venen productes, mentre que les inoblidables promouen experiències. Totes les empreses poden fer-ho?

**P:** No només podem, sinó que hem de fer-ho. Ha de formar part dels nostres objectius, no com una cosa excepcional sinó com una rutina diària, recordant sempre que qualitat és

superar les expectatives dels nostres clients. Tots perseguim la diferenciació, però cal recordar que els petits avantatges que puguem aconseguir no són sostenibles en el temps. Per això, tot el nostre treball ha d'estar orientat a aconseguir percepcions positives dels clients en tots i cadascun dels processos de l'empresa.

**P:** Una empresa, per exemple, del sector agroalimentari, de quina manera pot promoure experiències?

**R:** La clau no és el sector, sinó el client i la paraula màgica és empatia. Una orientació radical vers el client implica treballar empàticament, escoltar activament, comprendre la realitat personal, conèixer-ne les espec-

tatives, incorporar valors com la proactivitat o la personalització. És a dir, no podem parlar de cafè amb llet per a tots, sinó que hem de ser capaços de personalitzar i de relacionar-nos d'una forma excepcionalment excel·lent. En absència d'una diferenciació clara, com és el cas de la majoria de les empreses, l'excel·lència és, en si mateixa, una diferenciació molt potent i, alhora, complexa. Aquest és el nou concepte de màrqueting en què l'eix central és el valor per al senyor client. Avui és molt fàcil disposar de productes, però molt pocs són capaços de ser excel·lents i d'oferir valor per al client.

**P:** El client és el prioritari.

**R:** Això que sembla obvi és una excepció en moltes empreses, que perden energies en qüestions inútils, relacions tòxiques i una infinitat de decisions endogàmiques que només generen costos i són fruit d'empresaris i directius que parlen molt, escolten poc i estan molt allunyats de la realitat del senyor client. ■

## DESTACAT

Formació feta a mida per cada empresa

■ Enguany, la Cambra de Comerç aposta per oferir un nou servei a les empreses. La formació feta a mida. La responsable del Servei de Formació de la Cambra, Carme Canalda, explica que el nou servei "ofereix, després de parlar amb l'empresari i conèixer-ne les inquietuds, una formació adaptada a les necessitats i dia a dia de l'empresa". "Creiem que és necessari, en aquests moments, que les empreses de l'Ebre optimitzin recursos", clou Canalda.



Cambra de Comerç de TORTOSA

## AGENDA D'ACTIVITATS

### Agost

**26-08-2011** CURS  
Prevenió de riscos laborals al lloc de treball. Per a personal directiu d'empresa (sector construcció).

### Setembre

**13-09-2011** JORNADA INFORMATIVA  
Programes i ajuts a la innovació i internacionalització.  
Acció10.

**16-09-2011** CURS  
MINI MBA: Business Essentials. Escola de Negoci per a Empresaris (EMPE). "Curs intensiu (48 h.) d'extensió universitària de la Universitat Rovira i Virgili".

**22-09-2011** SEMINARI  
Exportar per avançar.  
Col·labora Banc Sabadell-Atlàntic.

**23-09-2011** SEMINARI  
La gestió del temps és molt rendible.  
Formació contínua activitats directives per a empresaris.

**30-09-2011** SEMINARI  
Google. Internet-empresa.

### Octubre

**02-10-2011**



MISSIÓ COMERCIAL a Guinea Equatorial

**03-10-2011** CONFERÈNCIA  
Miquel Roca i Junyent.  
IV Cicle de conferències economia i empresa T.E.

**05-10-2011** SEMINARI  
Habilitats directives per aconseguir que les coses passin.

**14-10-2011** CURS  
Les claus per repensar l'empresa.

**19-10-2011** SEMINARI  
Iniciació a les xarxes socials. Internet



**20-10-2011** JORNADA  
Polígons d'activitat econòmica (PAE).  
Dinamitzadors territorials.

**25-10-2011** SEMINARI  
Iniciació a l'iphone i a l'ipad com a eines de l'empresa.

### Novembre

**11-11-2011** CURS  
Gestió duanera i fiscal d'expedicions i exportacions.

**14-11-2011**  
Què està canviant a l'hostaleria.  
Sector turisme.

**25-11-2011**  
II Jornada de Xarxes Socials i empresa

**28-11-2011**  
Qui sóc? On estic?  
Sector comerç.

Informació:  
[www.cambratortosa.com](http://www.cambratortosa.com)  
Email: [tortosa@cambratortosa.com](mailto:tortosa@cambratortosa.com)  
Telf: 977 441 537