EL CLIENTE ES EL REY

https://www.alfdurancorner.com/articulos/el-cliente-es-el-rey.html

Focus: Economía

Fecha: 07/06/2004

Palabras huecas, oídos sordos. Pura retórica.

En la práctica, al cliente, al consumidor, nadie le pregunta nada, nadie le pide opinión. Eso sí, todo el mundo declara defender sus derechos.

Ahora vuelve la polémica sobre los horarios comerciales. Opinan los gobiernos (el central y el autonómico), opinan los sindicatos, opinan los ejecutivos responsables de las patronales de la distribución, opinan las organizaciones de consumidores (de escasa representatividad). Los únicos que no opinan son los compradores/consumidores.

Por qué no les preguntan que piensan de todo esto ?. No tenemos el Centro de Investigaciones Sociológicas, no tenemos un selecto grupo de empresas privadas de estudios de opinión y de mercado ?. No son capaces (unos y otros) de diseñar un proyecto serio de investigación que sitúe la realidad de quien tiene la última palabra en una economía de libre empresa ?.

Algunas cosas son muy simples. Sólo los humanos somos capaces de complicarlas.

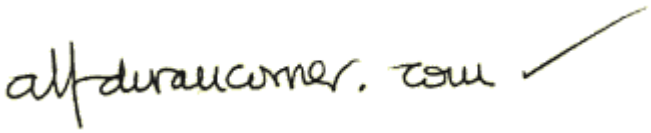
Si un empresario/a tiene un comercio y quiere tenerlo abierto veinticuatro horas, será porque cree que es una oportunidad de negocio. Sabe que precisará de personal a tres turnos, sabe que le aumentarán ciertos costes variables, sabe que asume algunos riesgos. Pero es que todo esto es una empresa y el que no lo entienda es que todavía no se ha enterado.

Para un trabajador en paro, es preferible un turno de fin de semana que el castigo moral de una vida sin trabajo y sin expectativas.

Para muchos consumidores, el domingo y los días festivos son días idóneos para visitar tiendas, analizar ofertas, comparar precios. Aquellos que trabajen esos días, harán lo propio durante los días de la semana que tengan asueto.

Dónde está pues el problema ?. O es que el problema es defender los intereses corporativistas del comerciante de toda la vida, que presenta la coartada del respeto a la “vida familiar” durante el weekend, pero que en el fondo teme la competencia de un recién llegado comerciante pakistaní de ultramarinos, que vive prácticamente en la tienda y tiene abierto hasta las doce de la noche ?. La historia del grande contra el pequeño es poco creíble empíricamente. La historia real es la de la eficacia y la eficiencia frente al acomodo y la incompetencia.

En este tema late un falso progresismo, fomentado por la mesocracia. Faltan ideas claras y coraje para llevarlas adelante.

Quién ha dicho que uno tiene que descansar el domingo y no el martes ?. Quién da órdenes sobre los momentos en que conviene ser feliz ?.

Tutelar puede ser bueno en determinados momentos. Transformar el tutelaje en una realidad estructural es propio de sociedades poco desarrolladas.