

ACTUALIDAD

MIRADAS PENSANTES

Buen servicio y empleo



POR GONZALO GARCÍA-PELAYO,
Jugador profesional de póquer

«¿A qué hora tienen el desayuno?», pregunté. «Lo tenemos las 24 horas del día. Lo puede pedir en cualquier momento». Me ocurría en uno de los últimos hoteles en los que disfruté Tailandia en un reciente viaje por aquellas tierras y mares.

Ya en la jerga turística anglosajona se ha inventado la palabra *thainess* que viene a ser algo así como «amabilidad específicamente tailandesa».

Cuando se habla de empleo se debería tener muy en cuenta el factor de calidad del servicio, sobre todo si nos referimos al sector turístico, hotelero, venta directa al público... En eso Tailandia es líder mundial y me temo que nosotros, España, estemos ya cerca de las últimas posiciones acompañando al sempiterno farolillo rojo de la simpatía que siempre fue Francia (al menos la Francia anterior a Sarkozy).

Un español y gerundense, Iván Casadevall, dirige el hotel del desayuno al que me refería más arriba. «Mientras que en Europa el gasto de personal de un hotel representa el 45% de los ingresos totales, en el sudeste asiático solo llegan, de media, al 20%. Además con más gente contratada y con la máxima atención al cliente», me dice Iván.

Es un joven de treinta años que ya lleva diez trabajando en la zona, casado con una chica de Singapur y que domina las lenguas vietnamitas, indonesias, las cuatro europeas básicas más el catalán, conocimientos del mandarín e inicio de sus estudios del thai adonde acaba de llegar para dirigir su hotel Anantara en Hua Hin, bajando de Bangkok a la derecha, en el golfo de Tailandia, al lado del palacio de verano del decano de los reyes que en el mundo son.

Un buen empleo el de Iván que empezó desde abajo en Vietnam y nadie sabe dónde va a llegar: «Tenemos un fuerte grupo financiero tailandés detrás de este concepto Anantara de hoteles con el máximo cuidado en los detalles que crean una atmósfera única en la clientela: sonidos de agua cercanos a todas las habitaciones y suites, bañeras integradas en el dormitorio y mayordomos personalizados para cada cliente durante su estancia en el hotel o resort. Se están construyendo seis establecimientos más con este concepto en toda la zona».

Otro grupo importante de hoteles tiene una participación del 50% del Deutsche Bank que apuesta por la calidad del servicio que ya parece irrecuperable para Europa. Y es que no se trata de fomentar servilismos sino de entender que durante las horas de trabajo de un camarero o de un recepcionista el trato con los clientes ha de ser una relación basada en la amabilidad, la sonrisa y la atención. En Estados Unidos lo entienden a medias: «Te sonrían y te hablan como ya no se hace en Europa. Los empleadores así lo exigen y ellos ponen todo su empeño en ser amables y risueños. Aunque tú percibas algo de falsedad es muy preferible esta sonrisa a la cara de un camarero gruñón francés que exige su perversa propina», me decía un organizador de congresos sobre su experiencia americana. En Tailandia además sonrían porque les sale de adentro, sin el menor vestigio de falsedad o hipocresía. Probablemente sea por ese hábito de confucionismo que se encuentra disperso en todo el continente y que pone tanto cuidado en el respeto a todos los sistemas jerárquicos. Así se puede establecer esta relación sin los abundantes complejos que nos desbordan en Europa donde cualquier sirviente parece estar retándonos: «No creas que eres superior a mí porque estás sentado en la terraza de este bar y yo te estoy trayendo esta cerveza con su tapa de ensaladilla rusa. Estoy aquí solo momentáneamente y pronto puede ser que cambiemos las posiciones alrededor de esa ensaladilla».

Quizás valiera aprender de Asia y mejorar nuestra capacidad de servicio. Estoy seguro, que como allí, redundaría en el acrecentamiento del empleo.

Thinking Heads



GONZALO GARCÍA-PELAYO
gonzalo.garciapelayo@thinkingheads.com

«Cuando se habla de empleo se debería tener en cuenta la calidad del servicio»

ESTA SEMANA

Para comunicarse con Infoempleo.com: Por carta: Infoempleo, C/ Álvarez de Baena, 4. 28006 Madrid
Correo electrónico: redaccion@infoempleo.com

EL DATO

862 CONSULTAS TELEFÓNICAS SOBRE LA LEY DE IGUALDAD SE HAN ATENDIDO EN EL MES DE MAYO. La mayor parte de ellas se referían a dudas sobre conciliación, excedencias y permisos por de baja por paternidad.

FUENTE: INSTITUTO DE LA MUJER

2.667 MILLONES DE EUROS RECIBIRÁN LAS AUTONOMÍAS PARA POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO. A programas de fomento de empleo se dedican más de 1.447 millones y a Formación Profesional más de 1.108 millones

FUENTE: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

EL EMPLEO EN EL MUNDO ESTA SEMANA

THE TIMES

Crecen de forma imparable las ofertas de trabajo en el sector de la energía

Las empresas del sector energético de Reino Unido han vivido una época de auge en los últimos veinte años que ha provocado que cualquier ingeniero se encuentre, nada más titularse, con una oferta de trabajo o, como está sucediendo en los últimos meses, con múltiples ofertas donde poder elegir. El problema, según el diario británico *The Times*, es que en Inglaterra hay relativamente pocos ingenieros —un 5% de los universitarios frente a otros países como Francia con un 15% o China con un 44%—. Entre las medidas que se han propuesto destacan la creación de centros superiores especializados en la enseñanza de ingenierías energéticas o incrementar el número de becas para hacer prácticas.



Según un estudio, la mayoría de los jefes valora positivamente su actitud

Ocho de cada diez líderes empresariales piensan que son buenos en lo que trabajan, de acuerdo con una encuesta que ha llevado a cabo la firma de reclutamiento financiero Portfolio Payroll. Los trabajadores también fueron sondeados; las tres cuartas partes valoraron a su jefe como «bueno» y el 70% dice respetar sus decisiones. Según Danny Done, uno de los responsables de este informe: «Esta encuesta demuestra que la opinión que tienen de sí mismos los empleadores se refleja después en la valoración, también positiva, que hacen sus empleados de ellos». «Creo, por tanto, que empleados y superiores pueden trabajar en armonía», añadió al respecto.



Europa del Este se lanza a la caza del talento

Europa occidental no es la única región del Viejo Continente que ha empezado a notar la falta de oferta de empleo cualificado. Las compañías del Este acaban de denunciar que en la mayoría de los sectores el número de profesionales disponibles ha descendido cerca de un 50% durante los últimos doce meses. Circunstancia que ha hecho que muchas empresas se vean obligadas a aumentar los salarios, fomentar la movilidad e incluso crear sus propios centros de formación para preparar a sus futuros empleados.

Herald Tribune

Los directivos suecos preocupados por hacer públicos sus honorarios

Salario, estado civil y formación. Los altos cargos de empresas suecas se muestran cada vez más preocupados por la política de transparencia de su sistema fiscal que obliga a los bancos a hacer públi-

cos sus datos personales, incluidos ingresos, en caso de solicitar algún tipo de crédito *on line*. La página en la que se hace pública esta información, y a la que se puede acceder de forma gratuita, tiene más de 600.000 usuarios y el número de visitas supera las 50.000 diarias. Para los afectados, la legislación sobre la libertad de información, que data de 1766, debería revisarse tras la generalización de Internet.

LA IMAGEN

Selección en YouTube

El cantante Justin Timberlake ha anunciado que la danesa Esmée Dinters será el primer fichaje de Tennman Records, el sello discográfico que lanzó hace unas semanas. La decisión la tomó tras ver varios vídeos de la joven cantante en el portal de Internet YouTube, gracias a los que ya cuenta con una legión de *fans* por todo el mundo.

MARIO ANZUONI

LO MÁS WEB

Las ofertas más destacadas

WWW.INFOEMPLOO.COM

OFERTA	EMPRESA	REF. WEB
Key account manager	Arvin Meritor	837300
Director de oficina	Tea Cegos, S.A.	809400
Jefe de proyecto	Sodes	837382
Asistente de dirección	Grupo Danone	830252
Ejecutivo de cuentas	Unión Créditos Inmobiliarios	827305
Médico del trabajo	Audal Outsourcing, S.L.	807416
Gestor comercial	Dorma	837299
Contable	Ramos Consultores	810941
Chapista de primera	Man Servimotor Asturias, S.A.	837335

FUENTE: INFOEMPLOO.COM (SEMANA DEL 10 AL 17 DE JUNIO DE 2007)



PRESIDENTE: MARÍA BENJUMEA
DIRECTORA EDITORIAL: INÉS MOLINA
DIRECTOR DE PUBLICACIONES: JULIO ROS

EDITA: INFOEMPLOO
C/ Álvarez de Baena, 4. 28006, Madrid. Tel.: +34 915625784 / Fax: +34917453202
info@infoempleo.com www.infoempleo.com

Redacción: Laura de Cubas, Cristina M. Frutos, Rosario Sepúlveda, Inma Zamora, María Gallego, Teresa Morales, Laura Sevilla
Maquetación y Producción: Vanesa Méndez, Manuel Martín, Gema Bonache
Coordinación: Gabriela Cué gcué@infoempleo.com
Publicidad: CM Vocento
DIRECTOR DE PUBLICIDAD: JOSÉ MANUEL SACO
C/ José Abascal, 56. 2ª Planta. 28003, Madrid. Tel.: 91 456 47 17 / Fax: 91 456 47 04
Pº de Gracia, 84. 8ª Planta. 08008, Barcelona. Tel.: 93 272 16 10 / Fax: 93 487 91 28
infoempleo@cmxxi.vocento.com

fa