

LAS PERSONAS COMO PROPÓSITO



CARLOS VENTURA SANTAMANS
Director general de Sabadell España
(Banco Sabadell)

Un propósito de anticipación y acompañamiento en el camino que recorren los clientes, y en la aventura que supone recorrerlo cada día, es lo que debe guiar a un banco con vocación de buen servicio. En definitiva, hacerles más fácil la vida, poniendo a su disposición una operativa conveniente y soluciones atractivas y útiles para sus necesidades financieras, pero, sobre todo, brindándoles un trato personalizado, desde la empatía y el conocimiento experto, y de máxima calidad, que les sea realmen-

te en el factor humano, en las personas. Las personas son el mejor activo de cualquier empresa, el factor diferenciador y la razón de cualquier éxito en el mercado. Creo firmemente que de poco sirven buenos productos y servicios si los equipos no se sienten suficientemente motivados para comercializarlos o no se consideran comprometidos con el proyecto de sus compañías. Los empleados motivados y comprometidos con la empresa no solo son la base de sus triunfos, sino que son lo que realmente valoran los clien-

tes y lo que permite forjar relaciones a largo plazo con ellos.

terpreto diferencial. Como es igualmente fundamental que las empresas sean conscientes de ello y estén claramente comprometidas con las personas, con su dignidad y con su desarrollo profesional, asumiendo, asimismo, que la diversidad supone una fuente de riqueza corporativa y promoviendo entornos de trabajo libres de cualquier forma de discriminación.

Construir para todos los empleados y empleadas un buen lugar, donde desarrollar una carrera profesional, es el reto que tienen hoy las empresas para conseguir que sus plantillas acrecienten su compromiso y sentido de pertenencia y desarrollen su misión con la motivación y el entusiasmo necesarios para que el cliente viva su mejor experiencia en su relación con la empresa. Sentirse a gusto en la compañía y con la responsabilidad encomendada es clave para estar motivado, y las personas motivadas son las mejores para brindar buenas experiencias a sus clientes. Además, son las mejores embajadoras de sus empresas y, al mismo tiempo, el mejor reclamo para atraer el talento.

DE POCO SIRVEN BUENOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SI LOS EQUIPOS NO SE SIENTEN SUFICIENTEMENTE MOTIVADOS PARA COMERCIALIZARLOS O NO SE CONSIDERAN COMPROMETIDOS CON EL PROYECTO DE SUS COMPAÑÍAS

te eficaz y que les ofrezca una experiencia diferencial como clientes.

La oferta de productos y servicios puede ser distintiva para lograrlo, sin duda, y lo es en muchos casos, pero la clave acaba residiendo siem-

pre en el factor humano, en las personas. Las personas son el mejor activo de cualquier empresa, el factor diferenciador y la razón de cualquier éxito en el mercado. Creo firmemente que de poco sirven buenos productos y servicios si los equipos no se sienten suficientemente motivados para comercializarlos o no se consideran comprometidos con el proyecto de sus compañías. Los empleados motivados y comprometidos con la empresa no solo son la base de sus triunfos, sino que son lo que realmente valoran los clien-

LAS PERSONAS QUE INTEGRAN UN EQUIPO HUMANO SON DETERMINANTES PARA HACER DE LA PROFESIONALIDAD Y LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO UN PROPÓSITO DIFERENCIAL. COMO ES IGUALMENTE FUNDAMENTAL QUE LAS EMPRESAS SEAN CONSCIENTES DE ELLO Y ESTÉN CLARAMENTE COMPROMETIDAS CON LAS PERSONAS, CON SU DIGNIDAD Y CON SU DESARROLLO PROFESIONAL