

**L**a tecnología ha servido, en general, para simplificar procesos, para eliminar procedimientos, para, en definitiva, tratar de que las tareas de aquellos que la utilizan sean menos complicadas.

Sin embargo, la utilización de esos productos y servicios más o menos avanzados puede ofrecer el resultado contrario al que se pretende si no se tiene el conocimiento adecuado.

Por ello, las empresas tecnológicas disponemos, en muchos casos, de equipos destinados a la formación de nuestros clientes, para que conozcan sus herramientas de trabajo y que éstas supongan una ayuda real.

Sabemos que no podemos pretender que los usuarios de sistemas complejos tengan un conocimiento exhaustivo de su

de un modo claro y conciso a aquellos que requieren de su labor) se acude con dudas básicas relativas al manejo de la tecnología, dejan de ser eficaces.

Las agencias de viajes españolas tienen una altísima rotación de personal, mucho más elevada que la que existe en otros sectores. Esta renovación constante aporta ilusión y juventud, pero exige una apuesta por la formación más firme que la que precisan otros campos.

Desde SAVIA Amadeus entendemos que el prescindir de los agentes durante el tiempo necesario para su familiarización con nuestro sistema de reservas puede entrañar un coste demasiado elevado. Por ello, para reducir esta inversión, estamos ofreciendo formación flexible a través Internet, así como cursos en las diferentes zonas en que contamos

## Formación y excelencia

Paul de Villiers / Director General de SAVIA Amadeus

manejo. Entendemos que diariamente se producen situaciones excepcionales en las que se requiere de un asesoramiento mayor. Por este motivo se crearon los departamentos de atención al cliente, cuya razón de ser, su misión última, es resolver las dudas que éstos planteen.

Pese a que, en principio, la combinación de un sistema de formación –para las circunstancias más habituales– y un sistema de ayuda en la resolución de las más eventuales, parece suficiente para cubrir las necesidades de los usuarios, hay circunstancias en las que este sistema puede volverse ineficaz.

Una de ellas se produce cuando el servicio de atención al cliente es utilizado, no como un complemento, sino como un servicio de formación en sí mismo. Si a los agentes de apoyo (gente formada, con un conocimiento amplísimo de su trabajo y la capacidad didáctica para exponerlo

con delegaciones. Incluso contemplamos destinar jornadas específicas para la solución de problemas concretos cuando detectamos que se suceden las consultas acerca de una determinada materia.

Creemos que estamos destinando los medios adecuados –que estamos dispuestos a incrementar si es necesario–, pero los gestores de las agencias de viajes tienen que estar convencidos de que es indispensable invertir en formación, que es ineludible destinar parte del tiempo de sus empleados a que éstos adquieran la excelencia que necesitan para desempeñar su labor del mejor modo posible.

Cuando esto no es así, cuando las consultas a un equipo de solución de problemas no se refieren a dudas concretas sino a procesos habituales, el sistema se invalida, dejando de ser útil a aquellos que verdaderamente lo necesitan. ■

