

Punto y aparte

Por Margarita Inés Restrepo Santamaría

Están matando la gallina...

Alguien vende "conejos de Nueva Zelanda con ojos rojos (los conejos, claro)". Otro, más allá, ofrece barata, barata, una fábrica de espejos de bolsillo. —¿Serán de los mismos que utilizaron los españoles para embolar a nuestros antecesores.

Una persona solicita "niña para el servicio doméstico, con práctica, referencias, y dispuesta a todo" —¿Todo?...no pide nada—. También, un individuo que no quiere que la gente "duerma sobre alambres", repara somiers y colchones. Bueno, y una madre aparece en un aviso dando testimonio de la felicidad que alcanzó una hija suya, gracias a una tal constelación, o estrella mágica, o algo por el estilo. La chica como que renunció a su vocación de monja —que era falsa—, volvió a su hogar, arregló con el novio y va a contraer matrimonio.

Los antioqueños no se han caracterizado propiamente por falta de imaginación o carreta para vender bienes o servicios. Algunos anuncios de prensa, como los anteriores, así nos lo confirman. Existe una mezcla de viveza y energía de éxito en el ambiente; un estilo que a veces quizá, nos confunde. Por ejemplo, según se informa en el empaque de una esponjilla, producida en la ciudad ésta es de utilidad para combatir la celulitis y para mejorar la circulación; al mismo tiempo, según la leyenda, como que sirve para baños, vidrios y paredes. Es una de esas cosas que uno coge en la mano y, después de leer, no sabe qué camino seguir...; suena como si el ser buena para lo primero, la podría hacer poco eficiente para lo segundo y...

Y, precisamente por eso del estilo exitoso, la venta no es lo que más nos preocupa ahora. Es el servicio a los consumidores y usuarios lo que nos está poniendo cabezones.

A diario confirmamos la falta que nos hace una organización del consumidor realmente fuerte, presionante, y ojalá, impresionante. La experiencia de comerciantes de los países no ha servido para atajar una actitud desatenta que se ha ido popularizando en almacenes, restaurantes, cafeterías. Se nos está olvidando el significado de las palabras servicio

y buena atención.

En algunas cadenas de almacenes a usted lo persiguen las miradas 47, las que echan a los ladrones potenciales; y en la caja deciden no vender ese tarro de legumbres que usted escogió, proque no tiene el precio marcado; es decir, por pereza de averiguarlo...

Puede suceder que en una cafetería elegante, media hora después de hacer el pedido, y ante un recorderis suyo naturalmente, el mesero le diga que la carne que usted ordenó no existe. A lo mejor, se la acaba de comer el hijo del dueño.

Hay ventas de comidas rápidas —ensaye en internacionales del Aeropuerto Olaya Herrera— donde usted no puede pedir nada si va a viajar, porque lo deja el avión; y si no va a viajar, es bueno llevar medias y zapatos de descanso, por lo que pueda ocurrir.

Si perdió sus papeles y maletín de viajes y acude a una aerolínea a dejar su nombre para que lo tengan en cuenta en caso de que encuentren algo, no es raro que le toque rogar, a quien lo atiende, que gaste un poco de lápiz anotando sus iniciales.

Pregúntele a quien le vendió los pantalones si la prenda destiñe al lavarse en casa. Facilito, facilito le hace una cara tipo expulsión. La misma cara le harán cuando usted pida que le traigan un café que no esté frío, le empaquen una camisa desarrugada, le cambien unos zapatos que compró hace dos horas —en un estado de indecisión— y están intactos; o si solicita amablemente a quien se ocupa de usted, en la bomba de gasolina, un poco de prisa, porque va de afán. Ah!, y si va a devolver un artículo que le salió malo, o a renunciar a una sopa salada o a una papa con "aliño sospechoso", váyase confesado y con la personalidad biónica en el bolsillo, o está perdido.

Los clientes pagan y por el simple principio de reciprocidad económica tienen derecho a un mínimo de consideraciones y respuestas. Los almacenes, restaurantes, tiendas, cafeterías, no son obras de caridad y tienen obligación de responder, al menos, con un buen trato. Al paso que van algunos comerciantes, están matando la gallina de los huevos de oro y, según dicen, esa no resucita...

SI SE PUEDE

ESTUDIANTES: Lleva el año perdido, recupérela en el CALENDARIO ESCOLAR —B— que inicia clases en Sept./83 y termina en Junio/84. No espere el año entrante. Hagalo ya. MATRICULAS ABIERTAS.


COLEGIO JUVENIL ANTIOQUEÑO

Carrera 50A (Balboa) N° 64-12.
Tels: 233 66 21 - 245 76 32.

EQUIPOS
AUDIOVISUALES
Arrendamos para
Conferencias,
Seminarios, Etc.

 **FOTON**
AUDIOVISUALES

TEL. 241-88-65

BIP. 232-24-32 

Cl. 50 n 51-24, Of. 1001