

# Relaciones con los clientes ante los TLC

Columna de PricewaterhouseCoopers. Periódico La República. - Marzo 2002

En las últimas semanas se han publicado los esfuerzos del Gobierno para lograr nuevos Tratados de Libre Comercio (TLC), específicamente con Panamá y Estados Unidos.

Los beneficios y preocupaciones respecto a estos acuerdos se han discutido bastante, por lo que omitiré referirme a ello. Sin embargo, hay un aspecto que las empresas exportadoras que piensan tomar ventaja de esto no deben dejar de lado: una vez abiertos los canales para comercializar sin aranceles en el extranjero, ¿tienen el “músculo” comercial necesario para aprovechar estas oportunidades? ¿Están sus sistemas de mercadeo, ventas y servicio al cliente listos para aprovechar un mercado potencial cinco, diez o 20 veces más grande que el nuestro? Algunas sí, aunque no podemos decir todavía que esta es la norma.

Uno de los ejemplos más palpables de esta realidad es que nuestras empresas muchas veces no conocen a profundidad ni a sus clientes actuales, lo cual indica que todavía hay mucho por hacer para abarcar mercados mayores.

Que no les ocurra lo que frecuentemente les pasa a compañías de tarjetas de crédito, alarmas y seguridad o clubes vacacionales, que, por no conocer a sus clientes, constantemente llaman para ofrecerles productos o servicios de los que ya son clientes. Que una empresa a la cual estamos suscritos y de la cuál recibimos un estado de cuenta nos llame varias veces para ofrecernos lo que ya tenemos, es una prueba de que su labor de comercialización requiere una profunda revisión.

¿Cuanto esfuerzo y recursos no se aprovechan en tener nuevas cuentas o en administrar un mayor volumen?

Competir “en las grandes ligas” significa que nuestras empresas deben hacer un esfuerzo hoy para estar mañana en capacidad de conocer las necesidades y preferencias de sus clientes, ofrecerles productos complementarios o adicionales en el momento oportuno, resolver sus inquietudes o problemas en la primera llamada y de forma expedita, tomar rápidamente decisiones basándose en el perfil del cliente y en la rentabilidad de todos los productos y servicios que le hemos vendido.

El manejo y aprovechamiento del volumen potencial de clientes que puede implicar un TLC, requiere primero “limpiar la casa”, es decir, realizar los cambios en estrategia, procesos, gente y tecnología necesarios para administrar correctamente las relaciones con los clientes que tenemos hoy, de manera que se requiera solamente expandir la capacidad ya instalada.

Hace unos días se publicó que el TLC con Canadá ha servido para que contemos con una mayor cantidad de productos canadienses, pero que nuestras empresas han incursionado con mucha timidez en ese mercado... Aún estamos a tiempo para prepararnos y en el corto plazo contar con la habilidad y capacidad para aprovechar realmente las oportunidades que los diferentes TLC ponen a disposición de nuestro país.

*Otto Acuña Naranjo*

*Consultor Principal en Cambio Estratégico, Mejora de Procesos y Soluciones en Tecnología.*

*Departamento de Icas - Consultoría*

*PricewaterhouseCoopers*



***Del Autor:***

Otto Acuña cuenta con una Licenciatura en Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica y un MBA de la Universidad Latina de Costa Rica. Cuenta con más de 15 años de experiencia funcional y en el ámbito de la consultoría en el ámbito de la excelencia operacional, planificación y estrategia, desarrollo organizacional, recursos humanos y procesos administrativos, de compras y financieros. El Sr. Acuña ha laborado en el sector bancario, agroindustrial y de servicios profesionales y ha brindado consultoría a una amplia gama de empresas, instituciones, gobiernos y organizaciones no gubernamentales en Latinoamérica y los Estados Unidos.

Es socio fundador de la empresa Servinfor. S.A. dedicada a los temas de Management Consulting y Seguridad Informática. Puede conocer más de la misma en los sitios web de sus líneas de servicio [www.excelenciafinanciera.com](http://www.excelenciafinanciera.com) y [www.backup-connect.co.cr](http://www.backup-connect.co.cr) .