

DESPACHANDO CON...

Vicente López Presidente de Grupo GSS



Vicente López, en el centro de la imagen hablando por teléfono, dice que lo único que no puede faltar en su despacho es la máquina del café.

“Mi despacho es el de todos”

El presidente de Grupo GSS lo comparte con otros dos directivos, porque así piensan más y mejor.

E.V. Madrid

Vicente López cree en el trabajo en equipo, por eso, cuando afirma “mi despacho es el de todos”, no lo dice con la boca pequeña. Realmente, este lugar de trabajo, que para muchos directivos es un sitio íntimo en el que pueden pensar con tranquilidad, para López es un “puesto de mando” donde están todos los directivos de la compañía. “¿Para qué queremos un despacho cada uno? Lo mejor es compartirlo y así las ideas fluyen de un lugar a otro. El objetivo es que las tres patas de la empresa estén en el mismo sitio. Nos vemos las caras y trabajamos juntos, en equipo”. Actualmente, en él están el pre-

“Lo mejor es compartir el despacho y así las ideas fluyen de un sitio a otro”

sidente, el consejero delegado y la dirección general de la compañía. El grupo GSS es una empresa poco conocida para el consumidor, pero una de las que más conocen al cliente. Es una multinacional española que da servicio a otras empresas, gestionando la atención al cliente (Telefónica, Banco Santander, Mutua Madrileña, Vodafone, Repsol, Iberia, Sanitas...). Emplea a 7.000 personas y factura 95 millones de euros. Un ejemplo: en Perú es el primer empleador del país y está en otros ocho países.

Vicente López es conocido como el padre de las líneas 900 en España. En 1986, fundó una empresa de marketing telefónico y fuerza de ventas, Teleacción. Esa empresa y el concepto de negocio que tenía creció mucho en los noventa y López buscó en EEUU nuevos socios. En 1998 vendió la empresa, que había creado con un capital de

dos millones de pesetas, por 60 millones de euros. López, con 60 años, decidió jubilarse. Pero este retiro le duró poco.

A los pocos años, su hijo, que trabajaba con él, decidió mon-

tar otra empresa también de marketing directo y fuerza de ventas, pero incorporando la gestión de los clientes y buscando la satisfacción de los mismos. En 2000, Vicente López se convirtió en presidente de Grupo GSS y ahora con 71 años ya no piensa en la jubilación. “He abandonado la idea del retiro porque me encuentro muy a gusto”.

López no tiene ni mesa ni silla en su despacho. “Normalmente uso la redonda de reuniones, pero si no está libre, me siento donde veo un hueco. Lo importante no es tu mesa o tu silla”. Lo único que este veterano directivo tiene en el despacho es la máquina del café. “No puede faltar”.

Él mantiene en su empresa la misma política que quiere que transmitan sus trabajadores a los clientes de las compañías con las que trabaja. “Cercanía. Ése es el concepto. Las

“Me siento donde veo un hueco. Lo importante en una oficina no es ni tu mesa ni tu silla”

empresas han comprado los servicios de call center a granel, no se han preocupado por el servicio que daban. Ahora se está cambiando a dar un servicio más personalizado, de calidad. Vender vino, bueno y embotellado es más caro, pero el consumidor lo agradece. Las compañías se han dado cuenta de que pierden clientes por dar un mal servicio y ahora empiezan a rectificar. Hay que potenciar observatorios de calidad y hacer auditorías para ver cómo se están ofreciendo los servicios. La satisfacción del cliente es un intangible que no se mide en la cuenta de resultados, pero pesa mucho”.

En clave personal

• Emprendedor

“Yo me hice empresario con 45 años. ¿Quién dice que no se puede?”.

• Un reconocimiento

“Nos eligen como un buen sitio para trabajar y la satisfacción de ellos se transmite al cliente”.

• Un motivo de orgullo

“Las personas serán como pienses que son. Si piensas que no valen nada, no te dan nada”.

• Su próximo reto

“Estamos incorporando las redes sociales a la atención al cliente”.



¿ESTÁ TU ESPACIO DE TRABAJO PREPARADO PARA LOS RETOS ACTUALES?

¿Puede tu espacio de trabajo manejar la movilidad global, móvil y frénica de hoy en día? En Steelcase podemos ayudarte a que el entorno de trabajo sea la herramienta que incrementa la productividad de tu empresa.

Steelcase
Disfruta con tu espacio de trabajo.