

## **TRANSFORMACION DIGITAL? QUE OPINAN LOS CLIENTES? (Junio-2019) :**

Sin duda las dos palabras más vistas y escuchadas en estos 3 últimos años en eventos, artículos u opiniones en el mundo empresarial son estas y quizás estamos saturados ya de tanta insistencia y solapamiento de las mismas.

Leemos, vemos, pensamos, opinamos, las escuchamos con tanta insistencia que ya se van pareciendo mucho los ejemplos y nos da la sensación de estar algo estancados.

Pero al final de todo esto, realmente el cliente que nos va a comprar piensa en estas dos palabras tanto o lo que quiere es lo de siempre? Saber qué ventajas le ofrecemos que le beneficien, que servicios y calidades le damos y como le hacemos la vida más fácil.

No habrá demasiado postureo y demasiada superficialidad ya con este monotema?

Transformación digital por supuesto, las empresas debemos avanzar en esto pero el problema es que cada uno entendamos cosas diferentes sobre esto.

Vayamos por partes, Transformación? Claro siempre, según está el mundo estamos en una constante transformación, digital y de todo tipo pero sobre todo digital.

**Pero el tema transformación tiene más que ver con la cultura del cambio constante y la adaptación y flexibilidad suficiente de nuestra empresa al nuevo entorno que está en constante y rápido movimiento y eso solo se hace con personas formadas para esto.**

Personas con mente abierta, dispuestas a ver las nuevas realidades y buscando la forma de captar a los clientes con esas nuevas condiciones y para esto quizás ya no nos valgan todas las personas que tenemos en plantilla pues el ritmo del cambio es tan alto que no todos los empleados van a ser capaces de seguir esa velocidad.

Por lo tanto y empezando por el principio se impone formar a nuestros equipos en identificar esas nuevas realidades para en primer lugar ser conscientes de cómo debemos adaptarnos a ese entorno con unas mínimas garantías de éxito.

**Hasta aquí por lo tanto son las personas la clave** para poder ir transformando nuestros negocios y de ese modo poder sobrevivir y como además es la primera palabra de las dos mágicas, pues si no hacemos bien esta fase la segunda (digital) será un desastre.

**Así que más cultura de empresa, formación constante para mantener a toda la plantilla al día de los cambios, tendencias, modas, preferencias de los clientes según generaciones como base para poder ir avanzado posteriormente o estaremos haciendo la casa por el tejado y sin los cimientos suficientes para sujetar la empresa.**

A partir de convencer y persuadir a todos los nuestros en este enfoque de vivir en una constante transformación, **siempre pensando en el cliente y no en otras distracciones fatales ya podremos pasar a la siguiente palabra: digital.**

Es entonces cuando podemos empezar a inyectar tecnología para ir incluyendo en esa transformación avances que nos ayuden a ser más competitivos y a conseguir hacerle al cliente la vida más fácil y generarle más valor que nuestra competencia por supuesto.

Otro aspecto vital para no fracasar en cualquier proyecto de transformación digital es partir siempre de la base de que no podemos traicionar nuestros valores ni nuestro estilo ya que la filosofía y políticas internas forman las creencias y por lo tanto la cultura de la empresa y es lo que mantiene como pegamento a nuestra gente unida y trabajando como un auténtico equipo bien centrado en lo importante y no solo en lo urgente.

**Si hemos creado una marca a base de muchos años mediante el orgullo de disponer de unos valores, creencias y objetivos comunes no los puedes anular o eliminar en el proceso de transformación** para no quedarte atrás en el mercado o no llegarás a la parte segunda de digitalizar y aprovechar la tecnología para darle más velocidad a esa propia transformación.

La palabra transformación llevada a un ejemplo sería poner primero las vías con el ancho necesario para que luego pueda circular un tren de alta velocidad y luego construir el tren para que pueda circular por esas vías, pero por desgracia algunas empresas comienzan a fabricar los trenes y luego no pueden alcanzar las velocidades que sus competidores si tienen ya porque no disponen de las vías adecuadas y ahí viene el grave problema.

Me despido como siempre deseando mucha suerte porque la van a necesitar a aquellos responsables que solo ven la segunda palabra y se olvidan de la primera y muchos éxitos seguros a aquellos que tienen claras las prioridades en este tema con unas frases para nuestra reflexión:

**-No me diga que el cielo es el límite cuando hay huellas en la luna.**

**-Los problemas que vivimos los humanos no son otra cosa que la diferencia entre cómo funciona realmente el mundo y como pensamos que funciona.**

**-La excelencia de un líder se mide por su capacidad de transformar problemas en oportunidades.**

**José Carrasco**

**FERSAY ELECTRONICA,S.L.**

**Blog: [www.josecarrascolopez.com](http://www.josecarrascolopez.com)**

