

LOS PEONES DE AJEDREZ: PERSONAL DE MARKETING INTERNO Y EXTERNO

Colaboración: José F. Cabrera Miranda



La leyenda de la caja de Pandora evoca la mitología griega, un recipiente que fue obsequiado como regalo de bodas a Epimeteo en representación de una venganza, cuenta la leyenda que unas voces sutiles del interior de la caja persuadieron a dos niños abrir la caja al igual como la historia de la manzana de Adan en el huerto del Eden.

Por favor no se está comparando a los seres humanos con piezas de madera o plástico sino al cargo que ocupa el personal de atención al cliente con los clientes propiamente dichos de la empresa, los clientes internos son los mismos empleados o colaboradores que tienen muchas veces quejas entre los mismos departamentos de la empresa.



Si, los peones son el *front line* de la empresa, el personal que entra en contacto con los clientes, llevan la imagen de la empresa y son los mismos protagonistas de las películas de acción que vemos en los cines.

Dentro del mundillo del chess tenemos conceptos como peones doblados, aislados, dislocados, eléctricos, colgantes, bloqueados, pasados, cadenas de peones, rupturas, islas de peones etc.

Partamos del concepto que el peón aislado en una partida equis tiene más falencias que positivismo (ya que la verdad es opuesta), los mejores peones son los que están defendidos por

otros peones, unidos por otros peones, es decir trabajan juntos entre ellos, se colaboran, se protegen, son unidos en un mismo fin. Que mayor ejemplo que citan los autores, de ganancia de calidad que dos peones unidos y pasados tienen el mismo valor que una torre.

Sam Hill y Steve Rifkin proponen una cura rápida y efectiva, en su libro *Marketing Radical* sugieren convertir a los divisiones de Marketing en organizaciones planas, llaman la atención de contratar a misioneros apasionados como sus colaboradores, logrando reducir sus costos en capacitaciones, infraestructura, uniformes etc. Ejemplos como Harley Davidson, Virgin Airways y la Universidad de Harvard- Pero no traigamos alienaciones de otros países al nuestro, aquí somos más conservadores, por lo que hablemos de trabajar en equipo, de mirar a un colaborador aislado como un potencial ascenso, a un peón bloqueado como una oportunidad de lograr una mejor posición. (Ver tabla adjunta)

Lo que recomienda la teoría del servicio al cliente es desarrollar empatía en los colaboradores del front-line frente a los clientes finales, esto es cortesía, amabilidad, buen trato, es así que las empresas piden por lo general colaboradoras mujeres para que asuman esos cargos, aunque las grandes empresas han apostado por coger personal de ambos sexos, ya que contratan jóvenes y viene incluido un pack de *coaching* para ellos. Todas estas estrategias no caminan si no hay cadenas de peones por ejemplo, es unión y colaboración en el grupo, esto es lo que la teoría de comportamiento organizacional reclama algunos conceptos como Clima y Cohesión del grupo. Los problemas de peones o personal crean los llamados agujeros o casillas débiles, que son vulnerabilidades al sistema estructural ocasionando que el enemigo de la informalidad penetre, con a malos tratos, mala imagen que mella el *core business* del negocio.

ESTRUCTURA	OBSERVACIONES	EMPOWERMENT
Peón Aislado y pasado	Un problema porque no trabaja en equipo, es vulnerable a morir, pero hemos encontrado un líder en potencia a promover (puede coronar)	Un colaborador de ventas disciplinado que se aísla del grupo de trabajo, cumple con altas cuotas de ventas pero no se junta con los compañeros promoviendo indirectamente divisiones, la gerencia determino promoverlo a abrir una sucursal en provincia con un mejor salario.
Peón Doblado	Personal cumpliendo la misma función, lo cual puede generar celos, pero puede ser un punto fuerte si lo logramos trabajar en equipo.	Dos operadoras de venta telefónica de servicios que compiten por una misma cartera de clientes, no se les delimitó su trabajo. (Sector Privado y Estatal)
Peón Dislocado	Un peón a distancia de caballo de su peón	Dos profesores de inglés de un

	amigo, un colaborador que ha alcanzado un mejor progreso que su compañero y hace que este último ya no lo pueda apoyar por factores de tiempo y otros.	instituto, el primero logro una especialización adicional, el segundo no, el primero fue promovido al área de enseñanza de nivel avanzado.
Peón Bloqueado	Sino es una molestia para el gerente, este es un servidor leal que la gerencia sabrá utilizarlo para sus propios fines.	La secretaria de caja de una entidad del ejército, sus días estuvieron contados por sus gritos y pésimo trato, pero fue cambiada al área de explosivos con nuevo personal y nuevas oportunidades.
Ruptura de peón	Este es un peón progresista ganancial y sacrificador para la empresa que abre espacio para nuevos progresos como nuevos productos, nuevas relaciones institucionales, etc.	Tesla, el practicante comprometido que descubrió la fórmula de la energía eléctrica alterna, pero que nunca fue promovido.

Después de la oscuridad que produjo la apertura de de la caja de Pandora en la casa de Epimeteo, fue liberado una criatura esplendorosa hecha por los rayos del Sol, se identificó como La Esperanza, el comienzo de su acto fue precedido por la representación de los males del mundo, aquellos duendes que susurraban a Pandora su liberación son estos pequeños que nos deleitan con figuras extrañas sobre el tablero, un firmamento que teje imágenes a su antojo, y aquella Esperanza, es el ser sagrado del optimismo, El sacrificio de peón posicional que dice Carslen emular de Alpha Zero, el coronamiento de otro ser de luz en e8, el mítico peón doblado visto como una ilusión óptica, que de parecer una debilidad se transforma en un fuerte recurso defensivo. El direccionamiento de Marketing de los peones debe llegar a producir la Esperanza de la Calidad del servicio, la casilla de coronamiento de la satisfacción del cliente y la salud financiera en la empresa.