El talento necesita un futuro dentro de la posventa



Paula Aldea
Directora de comunicación y marketing de ANCERA

Nuestra posventa, concretamente nuestra distribución, se vertebra sobre un conocimiento que lleva tiempo construir: identificar la pieza adecuada, entender qué necesita un taller o conseguir que un recambio llegue a tiempo. Ese conocimiento se aprende, se comparte pero, sobre todo, evoluciona con cada cambio tecnológico. Por eso, darle continuidad es uno de los grandes desafíos del sector.

Hablando claro: el talento es uno de los grandes desafíos de la posventa. Necesitamos incorporar nuevos profesionales, sí, pero también ofrecerles buenas razones para quedarse y que, así, sumen en el desarrollo de nuestras empresas. Aquí nos jugamos una parte importante de nuestro futuro.

Para empezar, quizá tengamos una importante tarea pendiente: explicar mejor, y de forma más atractiva, las oportunidades profesionales de nuestro sector. La distribución de recambios ofrece desarrollo profesional en ámbitos tan diversos como la logística, el asesoramiento técnico, la gestión comercial, el análisis de datos o la administración. La posventa ofrece la posibilidad de construir una carrera profesional sólida, y debemos reconocer ese valor y saber transmitirlo.

También conviene revisar cómo buscamos. La experiencia previa aporta valor, qué duda cabe, pero exigirla en todos los puestos puede cerrar la puerta a personas con gran capacidad y, sobre todo, alta disposición para aprender (y cuán importante es esto último...). Ampliar la mirada hacia perfiles diversos exige distinguir qué conocimientos son imprescindibles desde el primer día y cuáles pueden adquirirse con formación y acompañamiento. Porque en esa distinción se nos permite valorar mejor el potencial de cada candidato y preparar su incorporación, dando seguridad tanto a quien llega como, por supuesto, al equipo que lo recibe. Además, no olvidemos que quien llega también aporta herramientas, preguntas y otras maneras de trabajar.

La permanencia requiere la misma atención. La formación, las posibilidades de promoción, la conciliación, el trato cotidiano o la organización del trabajo también cuentan (y con la llegada de nuevas generaciones, cada vez más). De hecho, seamos conscientes de lo difícil que resulta construir un compromiso duradero cuando una persona desconoce cómo puede progresar. O si siente que su aportación pasa inadvertida. Escuchar a los equipos (amén de todas las cuestiones arriba mencionadas) merece formar parte de la gestión habitual.

> **"Aula ANCERA facilita el acceso a formación online en áreas como logística, informática, inteligencia artificial, finanzas, idiomas o calidad y medio ambiente, con el propósito de favorecer la especialización y el desarrollo profesional de las personas que forman parte de la distribución"**

En este contexto, el aprendizaje continuo adquiere un valor empresarial cada vez mayor. Con esa convicción, en ANCERA hemos presentado recientemente Aula ANCERA ante nuestra Junta Directiva. Es una iniciativa en la que llevamos tiempo trabajando y que seguimos reforzando mediante la búsqueda de nuevos acuerdos que amplíen su oferta, también su alcance. Aula ANCERA facilita el acceso a formación online en áreas como logística, informática, inteligencia artificial, finanzas, idiomas o calidad y medio ambiente (entre otros), con un propósito claro: favorecer la especialización y el desarrollo profesional de las personas que forman parte de la distribución, ayudándolas a actualizar sus conocimientos y a prepararse para las nuevas necesidades del sector. Y, por supuesto, contribuir a que ese aprendizaje responda a las necesidades reales de cada compañía.

Desde ANCERA, como representantes de la distribución independiente de recambios, tenemos la responsabilidad de facilitar ese camino, acercar recursos y promover el intercambio de conocimientos. El futuro de nuestras empresas dependerá también de su capacidad para ofrecer oportunidades, acompañar a quienes se incorporan y favorecer el desarrollo de quienes ya forman parte de nuestros equipos. Dar continuidad a ese compromiso es la mejor forma de construir un sector en el que las personas encuentren motivos para llegar, crecer y, sobre todo, quedarse. ■