

BUSCA AYUDAR A LOS JÓVENES A PLANIFICAR SU *FUTURO*

“Dónde Estarás en 5 Años” la nueva obra de Daniel Cestau Liz está pensada como una herramienta imprescindible para todo aquél que tiene por delante la difícil tarea de tomar decisiones sobre su futuro, en especial en su etapa de adolescente. Si bien muchas veces es una etapa llena de dudas e inseguridades las decisiones que en ese momento se tomarán marcarán definitivamente su futuro y el de su familia.

Realizada por Felipe Cianfagna

- **¿Daniel, cuál es ahora la historia que tienes para contarnos?**

- Es mi primer libro orientado a los jóvenes e intentaré apoyarlos en la difícil tarea de tomar decisiones proyectando su futuro a temprana edad.

- **¿Siempre escribiste sobre Modelos de Gestión Comercial como por ejemplo CRECER o TRANSFORMAR, sobre Marketing como en CRM & Fidelización del Cliente y sobre Liderazgo como CONVERSACIONES CON GAMARRA y ahora...?**

- Participo en la industria de los Centros de Contacto mexicanos desde hace más de quince años comercializando la plataforma tecnológica que hoy es líder. Ha sido la parte más productiva de mi vida profesional que ha transcurrido entre mis 40 y mis 57 años. Aterricé en esta increíble ciudad, la más grande y tal vez una de las más agresivas del mundo que es Ciudad de México el 12 de Agosto de 2002 con la intención de quedarme y construir aquí un nuevo hogar y así fue. A lo largo de esta década y media larga me da cuenta que gran parte de lo que logré lo hice gracias al trabajo de miles y miles de Agentes Telefónicos que trabajaron y trabajan para las empresas de nuestros clientes y también en empresas en las que he participado y aún hoy



participo como socio. Eso me llevó a pensar en que tengo una enorme asignatura pendiente con ellos.

- **¿Por qué razón?**

- El Agente Telefónico en México es habitualmente un joven de una edad entre 18 y 23 años, de un nivel socioeconómico medio o medio bajo que tiene en el Call Center su primer trabajo rentado mientras -en su mayo-

ría- van cursando los estudios. Muchos viven a dos horas de su trabajo ganan un magro salario en una actividad tremendamente frustrante si está relacionada como en su gran mayoría con la venta. Los dueños de las empresas que los emplea jamás los tienen en cuenta, al contrario, y por eso creo que todos los que hemos sido exitosos en esta industria tenemos con ellos una importante asignatura pendiente.

Con este libro intento entrar en intercambio con ellos. Estar en intercambio significa que estoy intentando hacer algo para devolverles una parte de lo mucho que me dieron y terminar con un mejor equilibrio.

- **¿Cómo sientes que estás ayudando a éstos jóvenes con esta nueva obra?**

- Es una realidad que cinco años pasan volando, más a la edad de estos chicos ya que todavía no cuentan con la responsabilidad (entre tantas) de una familia que mantener, por ejemplo. Es por eso tan necesario que previendo esos cinco años que se aproximan “paren por un momento la pelota”, los planifiquen y apunten a un plan de carrera que les permita forjarse las herramientas que luego necesitarán para defenderse y crecer hasta donde crean o sientan que deben crecer. Personalmente cuando mi mamá falleció a mis nueve años me fui a vivir a un departamento muy

humilde que era de mi abuela paterna. Siempre cuento en mis libros y conferencias de que era un lugar en el que hacía mucho frío y a la noche de los pisos de madera surgían enormes cucarachas. Con esfuerzo y dedicación me fui construyendo a mí mismo y siento que si lo hice yo lo puede hacer cualquiera que toma la decisión de hacer un sacrificio y enfrentar la realidad que le tocó vivir. Este libro intenta darle al joven ese empuje que yo de alguna manera no tuve más remedio que tener para lograr mis objetivos y que a muchos por por una razón u otra le falta.

- Por lo que me cuentas estás apuntando a un segmento que poco y nada lee. ¿Cómo piensas que les va a llegar la información?

- Si es verdad lo que planteas, pero dicen que no hay peor gestión que la que no se intenta. Estamos comenzando un programa de sesiones de capacitación que complementarán los contenidos de esta obra que a la vez estará en formato de e-book sin costo para todo aquél que desempeñe tareas en un Centro de Contactos.

- ¿De todos los temas sobre los que has escrito a lo largo de tu carrera cuáles son los que más te apasionan?

- Todo lo relacionado a la Motivación y el Liderazgo me apasiona ya que siento que todo "granito de arena" que podamos aportar al lector puede llegar a cambiarle la vida si llega en ese momento justo que lo está necesitando. Muchas veces no paramos a pensar cómo podemos cambiarle la vida al otro tan sólo con una palabra o una experiencia positiva transmitida en el momento justo.

- ¿Cómo ves el desempeño de los Call Centers en el mediano y largo plazo?

- La tendencia es que en pocos años perdamos una gran cantidad de puestos de trabajo de Agentes y Supervisores de Call Centers en manos de la Inteligencia Artificial y los Chatbots. Es a lo que se le llamará... desocupación tecnológica, algo que ya muchos países como Estados Unidos e in-

cluso China (en manos de robots) están sufriendo en carne propia. Recomiendo leer "Sálvese quien pueda" de Andres Oppenheimer, "Four" de Scott Galloway y "Moonshot" de John Sculley. Estos tres libros nos brindan un panorama muy claro de lo que vamos a vivir en los próximos diez años y los recursos humanos que trabajan en Centros de Contactos serán de los más afectados. En Latinoamérica y en especial en México probablemente esto se demore un poquito más pero ya sabemos hacia adónde vamos y es por eso que en este contexto estas páginas toman mayor valor.

- ¿Es responsabilidad de los Gobiernos proteger estos puestos de trabajo?

- Sí, los Gobiernos deberán buscar alternativas para no sufrir directamente la tasa de desempleos que la adopción de estas nuevas tecnologías generarán. Por lo menos en México es probable que el nuevo gobierno de Andrés Manuel López Obrador, se adelante y tome cartas en el asunto generando una gran cantidad de puestos de trabajo en esta industria no solamente para la atención interna sino también buscando dar servicio a otros mercados aprovechando la buena calidad de los servicios y fundamentalmente los costos más bajos y por ende muy competitivos internacionalmente.

- ¿En base a tu experiencia en el sector crees que es posible bajar la rotación en los Centros de Contactos?

- Sí, definitivamente se puede bajar la rotación en la industria si tomamos la decisión de invertir en nuestra gente y trabajamos para tenerla más en cuenta. Por su edad y poca adherencia al trabajo seguirá habiendo rotación pero soy un convencido -porque así lo experimento con muchas empresas- que se pueden lograr importantes resultados.

- ¿La posibilidad de que los Centros de Con-



tactos sumen Agentes Remotos que trabajen desde sus casas mejoraría esta situación de rotación?

- Lamentablemente todavía en Latinoamérica el modelo de Agentes Remotos no ha pegado como debería, creo yo porque hay un desconocimiento de cómo hacerlo pese a que tecnológicamente está todo listo desde hace más de una década. Con Agentes trabajando a distancia el Centro de Contactos accedería a un recurso con mucha mayor adherencia a su trabajo como por ejemplo Agentes de la tercera edad o madres solteras. También para el Agente sería un gran adelanto ya que no debería trasladarse y perder varias horas por día, sino que también ganará al no tener que gastar en transporte, ni en comida en la calle.

- ¿Cuéntanos cómo son los servicios de Coaching Comercial que habitualmente brindas?

- Si bien mis actividades empresariales y los viajes relacionados a las mismas me absorben la mayor parte del tiempo me apasiona apoyar emprendedores que están dando sus primeros pasos y encaminarlos comercialmente además de conectarlos con los socios correctos que potencien la propuesta y les permitan salir con grandes posibilidades a los mercados en el corto plazo. México es un país con una juventud muy emprendedora y me encuentro todo el tiempo con proyectos innovadores y con un gran potencial

- Muchas Gracias Daniel te deseo lo mejor con esta nueva obra.

- Gracias a vos por el tiempo que me dedicaste y el interés de siempre en lo que escribo.

