L

as relaciones con los clientes son supremamente importantes. Hay que construir uniones fuertes. Estas se basan en la actitud íntegra. Se necesita ser sincero, veraz, pensar en el bienestar de los demás no en las ventajas para quien sirve.

A la mayoría de las personas poderosas les gustan ser tratadas como reyes. Es decir, que se les reconozca un *imperium*. A todo rey le rodea un grupo de cortesanos, que le dan la razón, lo apoyan y él revierte esas atenciones con privilegios. Estas relaciones no son adecuadas, así sean muy comunes.

Una de las principales fuentes de poder es el capital. Entre más dinero tienen las personas, más negocios, más contratan, más pagan a quienes los satisfacen. Para los prestadores de servicios ellos son como un imán que atrae a los profesionales.

Si un profesional quiere contar con una buena clientela debe procurar ser muy competente. Pronto se descubre que el pregrado apenas marca una orientación. La experiencia se muestra como una gran escofina que alisa miles de imperfecciones y que resalta lo que hay de bueno en nosotros. Las ciencias, y consecuentemente las tecnologías y las técnicas, no cesan de avanzar. Las personas competentes no paran de estudiar, algo que es mucho más profundo que vivir informado, como lo hacen muchos que hablan de todo, pero saben muy poco.

Para algunos los clientes son sus amigos. No en el sentido de tener reuniones familiares, jugar juntos golf, ser compañeros en los turcos, jugar cartas, pertenecer a los mismos grupos sociales, compartir ciertas aficiones, leer los mimos libros, ver las mismas películas, gozar de vacaciones en el mismo lugar. En el sentido de desear para el otro lo mejor y estar dispuesto a darlo todo para ese fin.

Pronto se descubre que hay personas con mucho dinero, más allá de las grandes corporaciones por todos conocidas. Varios de estos prefieren cierto anonimato.

También rápidamente se advierte que algunos clientes que no son tan poderosos tienen un aprecio mayor por quienes les prestan servicios. Reconocen que les deben por su ayuda y que esta deuda no se cancela con dinero.

Nada tan triste como darse cuenta de que hay muchos que abusan de sus clientes. Hay términos algo hirientes, groseros, como *ordeñar*. En apariencia brindan un excelente servicio, pero en la realidad hacen lo menos posible. Mantienen muy buenas relaciones con los funcionarios, asegurando muy buenas referencias. Lo que no hacen con el jefe lo realizan con éstos.

Un profesional se distingue por su adherencia a ciertos valores, como a la verdad en el caso de los contadores. Si los intereses de un cliente opacan la verdad, el profesional pierde su dignidad. Un contador sin dignidad está expuesto a muchas penurias y a gran zozobra. Son varios los que han vendido su alma al diablo. Puede que vistan de camiseta de hilo o camisas de lino. No importa.

*Hernando Bermúdez Gómez*