

## Los patos hacen bulla, las águilas vuelan

Nadie puede hacer que usted preste un buen servicio a sus clientes... esto porque un buen servicio es una alternativa.

Harvey Mackay, nos cuenta una maravillosa historia acerca de un taxista que prueba este punto.

El estaba haciendo fila para poder ir al aeropuerto. Cuando un taxista se acercó, lo primero que Harvey notó fue que el taxi estaba limpio y brillante. El chofer muy bien vestido con una camisa blanca, corbata negra y pantalones negros muy bien planchados, el taxista salió del auto dio la vuelta y le abrió la puerta trasera del taxi a Harvey.

Le alcanzó un cartón plastificado y le dijo: “Yo soy Wally, su chofer, mientras pongo su maleta en el portaequipaje me gustaría que lea mi Misión.”

Después de sentarse, Harvey leyó la tarjeta: Misión de Wally: **“Hacer llegar a mis clientes a su destino final de la manera más rápida, segura y económica posible brindándole un ambiente amigable...”**

Mi amigo Harvey quedó impactado. Especialmente cuando se dio cuenta que el interior del taxi estaba igual que el exterior, limpio sin una mancha.

Mientras se acomodaba detrás del volante, Wally le dijo, “¿Le gustaría un café? Tengo unos termos con café regular y descafeinado.” Mi amigo bromeando le dijo: “No, preferiría una soda.” Wally sonrió y dijo: “No hay problema tengo un conservador con Coca Cola regular y dietética, agua y jugo de naranja.” Casi tartamudeando, Harvey le dijo: “Tomaré la Coca Cola dietética.”

Pasándole su bebida, Wally le dijo, “Si desea usted algo para leer, tengo el Wall Street Journal, Time, Sports Illustrated y USA Today...”

Al comenzar el viaje, Wally le pasó a mi amigo otro cartón plastificado, “Estas son las estaciones de radio que tengo y la lista de canciones que tocan, si quiere escuchar la radio”

Y como si esto no fuera demasiado, Wally le dijo a Harvey que tenía el aire acondicionado prendido y si la temperatura estaba bien para él. Luego le avisó cuál sería la mejor ruta a su destino a esta hora del día. También le hizo conocer que estaría contento de conversar con él o, si Harvey prefería, lo dejaría solo en sus meditaciones.

“Dime Wally, le preguntó mi asombrado amigo: ¿siempre has atendido a tus clientes así?”

Wally sonrió a través del espejo retrovisor. “No, no siempre. De hecho solamente los dos últimos años. Mis primeros cinco años manejando los gasté la mayor parte del tiempo quejándome igual que el resto de los taxistas. Un día escuché en la radio acerca de Wayne Dyer un “Gurú” del desarrollo personal. Él acababa de escribir un libro llamado “Tú lo obtendrás cuando creas en ello”. Dyer decía que si tú te levantas en la

mañana esperando tener un mal día, seguro que lo tendrás y muy rara vez te frustrarás. El decía, “Para de quejarte. Se diferente de tu competencia. No seas un pato. Se un águila. Los patos hacen bulla y se quejan, las águilas se elevan encima del grupo.”

“Esto me llegó aquí, en medio de los ojos”, dijo Wally. Dyer estaba realmente hablando de mí. Yo estaba todo el tiempo haciendo bulla y quejándome, entonces decidí cambiar mi actitud y ser un águila. Mire alrededor a los otros taxis y sus choferes... los taxis estaban sucios, los choferes no eran amigables y los clientes no estaban contentos. Entonces decidí hacer algunos cambios. Uno a la vez. Cuando mis clientes respondieron bien, hice más cambios.

“Se nota, que los cambios se han pagado”, le dijo Harvey.

“Sí, seguro que sí”, le dijo Wally. “Mi primer año de águila dupliqué mis ingresos con respecto al año anterior. Este año posiblemente lo cuadruplico. Usted tuvo suerte de tomar mi taxi hoy. Usualmente ya no estoy en la parada de taxis. Mis clientes hacen reservación a través de mi celular o dejan mensajes en mi contestador. Si yo no puedo servirlos consigo un amigo taxista confiable para que haga el servicio.”

Wally era fenomenal. Estaba haciendo el servicio de una limusina en un taxi normal.

Posiblemente haya contado esta historia a más de cincuenta taxistas, y solamente **dos** tomaron la idea y la desarrollaron. Cuando voy a sus ciudades, los llamo a ellos. El resto de los taxistas hacen bulla como los patos y me cuentan todas las razones por las que no pueden hacer nada de lo que les sugerí.

Wally el taxista tomó una diferente alternativa.

Él decidió dejar de hacer bulla como los patos y volar por encima del grupo como las águilas.