

Atenció a la clientela

Sense un teixit comercial saludable, els pobles estan condemnats a ser ciutats dormitori, mancats d'idiosincràsia pròpia i dinamisme social. El comerç contribueix, no només a bellugar l'entramat econòmic local, sinó també a assentar la identitat i la manera de ser de cada indret, amb les característiques pròpies, d'acord amb les casuístiques dels llocs.

Tant és així, que les administracions públiques, sensibles amb aquest sector i conscients de la seva importància, hi dediquen contínuament recursos humans i econòmics, per dinamitzar-lo i incentivar-lo.

Vallirana n'és un exemple clar. Al costat de la Cultura, l'Esport i l'associacionisme, la vida comercial és clau per connectar els diferents barris i assentar les bases de l'arrelament i el sentiment de pertinença. Els comerços de Vallirana, doncs, són vitals per a la identificació i la socialització de les persones.

És evident, però, que els comerços de Vallirana, com els de tot arreu, tenen al davant cada vegada més reptes per aconseguir ser competitius i fidelitzar la clientela. I, sens dubte, en aquest sentit, l'atenció al públic esdevé un aspecte fonamental d'èxit, gairebé tan important com la qualitat del producte.

En l'atenció a la clientela, l'amabilitat, la cortesia i la bona disposició són característiques inqüestionables. Però més enllà d'aquestes premisses essencials, és important de valorar altres aspectes, com la tria lingüística del client. Atendre'l en català, quan és el cas, també forma part de l'empatia que garanteix un bon servei.

Així, doncs, fer servir el català com a eina de comunicació, juntament amb les altres llengües que també es puguin conèixer i utilitzar, esdevé un factor complementari, que pot esdevenir un valor afegit en la relació comercial.

Més enllà de l'hàbit o la tria personal en l'ús de la llengua, i més enllà del marc legal que estableix el Codi de Consum, no hi ha dubte que tenir l'habilitat i la possibilitat de respectar la llengua de la clientela és una condició privilegiada que beneficia directament el sector comercial i econòmic.