

Durante años hemos dedicado algunas de estas columnas a mejorar la vida en las oficinas de diseño. Hemos escrito sobre cómo ser un buen pasante (No. 13), un buen empleado (No. 8) y un buen jefe (No. 18).

Por eso, pensamos que era tiempo de delinear algunos puntos para el mayor de todos los consejos. Le sugerimos dejar casualmente esta hoja sobre el escritorio, cuando un cliente se presente a una cita.

O puede enviarlo por correo a cualquier cliente que aún tenga cosas que aprender.

NOTA A NUESTROS CLIENTES: Todos estos ejemplos provienen de experiencias de terceros. Ustedes son perfectos.



COMO SER UN REALMENTE BUEN CLIENTE

(Y LOGRAR QUE LOS DISEÑADORES LO AMEN, QUE EN DEFINITIVA ES BUENO PARA SU NEGOCIO!)

- Entienda que **NADA toma 5 minutos**. O, en otras palabras: todo lleva su tiempo.
- Cualquier trabajo adicional, conlleva un costo adicional.** AMAMOS lo que hacemos, pero no tanto. Cuando nos pide hacer algún cambio (de último minuto o no), entienda que debe pagarnos por eso, así como le pagaría a cualquier otro profesional.
- Decídase.** Puede tardar un tiempo en tomar decisiones, pero una vez que lo haya hecho, aténgase a ellas. Si decide cambiar su idea, entienda y aprecie lo que ello implica.
- Díganos qué quiere transmitir, no cómo.** Por ejemplo: "Quisiera que el folleto transmita un clima soleado", no "hágalo amarillo".
- Los buenos diseños no son hechos por directivos.** Es hecho por diseñadores.
- Nunca, jamás, sea descortés con uno de nuestros empleados.** No son SUS empleados. Si tiene algún problema con alguien, háganoslo saber (sin gritar), y NOSOTROS le gritaremos a él. (NOTA A LOS EMPLEADOS: ¡ES BROMA!)
- El respeto crea un buen ambiente,** lo que permite trabajar mejor.
- Por el contrario, la falta de respeto crea un mal ambiente** que, inconscientemente, puede llegar a retrazar la producción y evitar que se de el esfuerzo necesario para hacer un trabajo espectacular.
- Si organiza una reunión a la hora del almuerzo, **sirva el almuerzo.**
- Dé crédito cuando sea necesario.** Frases como "Gracias", "Buen trabajo" o "Apreciamos tu esfuerzo" hacen maravillas.
- Pague a tiempo.** Y si no puede, díganos por qué, y háganos saber en qué fecha estará el cheque. "El cheque está en el correo" no engaña a nadie.
- Vaya sobrio a las reuniones.** Si toma, al menos comparta.
- Si se molestó en contratarnos, **no mantenga a nadie trabajando secretamente en el proyecto.** Cuando eso se descubre, resulta desmotivador. Las relaciones abiertas son positivas sólo si todas las partes están de acuerdo.
- La próxima vez que venga a nuestra oficina, por favor **devuélvanos la llave del baño.** Es un embole tener que ir a la cerrajería por una nueva.
- Sepa lo que quiere.** Cuanto más claro sea, más sólida será la solución.
- Necesitamos un contrato para proteger nuestro trabajo.** No es nada personal, son sólo negocios. Y debió haberlo leído antes de firmar, porque "pero no lo leí" no lo ayudará en un juicio. (Los clientes dicen eso. Muchas veces.)
- Y así como nuestros empleados nos aconsejaron, lo aconsejamos también a ud.: **Confíe en nosotros.**