

La Banda Amigos de la Música en 9 periodos Quinto periodo: de 1960 a 1961

Director: Don José Gutiérrez López



Foto de José Gutiérrez dirigiendo la banda de Lanjarón.

Después de marcharse el maestro "Fernández" cogió la batuta el nigüeleño Don José Gutiérrez López. Nacido en 1908, fue trompeta en la Banda del Regimiento y fundador y director de la Banda de Lanjarón en los años cuarenta. También dirigió la Banda de Nigüelas, pueblo en el que trabajaba de cartero.

Todo el mundo conocía a

Don José como "El Correo de Nigüelas" y cariñosamente, se le llamaba "Barceló". Su hijo José María nos cuenta que, durante el año que estuvo dirigiendo la Banda de Dúrcal, su padre bajaba andando por el camino de "Los Molinos" todos los días, acompañado de su otro hijo, Ignacio, que tocaba la trompeta.

Murió en 1996.

Investigación y texto en 2002 de:

Antonio José Melguizo (oboe)

Modesto Haro García (clarinete)



Verbena de la época con músicos durqueños.



Atentamente

La atención al público

Bienvenidos:

Permítanme que en esta ocasión les hable respecto a la atención al público, y como no debe hacerse, con un caso real.

Como cliente de un profesional me encontraba en su despacho gestionando determinadas cuestiones, previamente había comentado la premura en la resolución del tema que tenía y en ese momento suena el teléfono, tardó más de quince minutos en solucionar su asunto y yo perdiendo mi tiempo, me había desplazado hasta su oficina para, creía, acelerar el proceso y hete aquí que la persona al teléfono no tuvo ni que salir de su casa para hacer su consulta, atrasó mi atención el tiempo que he comentado porque no necesitó más, podía haber pasado media hora.

Esto no puede hacerse, la persona que atendemos físicamente prevalece a la que

atendemos por cualquier otro medio, pero con más delito,



en esa oficina existe un filtro de llamadas, una señorita atiende el teléfono y las pasa al despacho de su jefe, además abre la puerta, por lo que sabía que yo me encontraba dentro. El mismo caso sería si estando otra persona en el despacho entro y me atiende a mí hasta que termine de exponer mi caso.

La atención a nuestros clientes debe ser exquisita, ya que nuestro negocio depende de ellos, al igual que en las distintas administraciones públicas, de estas últimas es mejor no hablar.

Es importante sentirnos bien atendidos, acompañados, con confianza en la persona que debe solucionarnos nuestros problemas, eso es garantía de éxito.

Atender bien no se hace solo en el momento, hacer un seguimiento de llamadas para saber la resolución del problema, lleva su tiempo y no se puede hacer a toda nuestra cartera de clientes, pero a los recién llegados para asegurarnos su continuidad, dependiendo del negocio, es interesante hacerlo y no se pierde mucho tiempo, incluso en corporaciones locales con las que colaboro se da la bienvenida a los nuevos empadronados o llamando para confirmar que el problema que vinieron a exponer se ha solucionado de manera positiva, esto puede llevarse a cabo con una buena base de datos y dedicando no mucho tiempo. Por todo esto es tan importan-

te tener una buena formación en atención al público o usuario ya que cuando el problema tiene difícil o imposible solución, un buen recibimiento, la amabilidad, el buen trato y nuestro saber estar crearan menor tensión a la hora de una negativa o de una contrariedad.

Todo esto es lo que llamamos relaciones externas, tan importantes como la ejecución de nuestro trabajo, un buen profesional que no ponga en valor estas y otras cuestiones, de las que seguiremos hablando, no conseguirá los objetivos deseados.

Gracias de nuevo por su atención.

Eva Mª Conejero Carrillo.
Protocol EBM.
Consultoría en Protocolo y Eventos
T. 639 113 540
ebmprotocolo@gmail.com