

LAS PERSONAS QUE NOS RODEAN

El 14 de Octubre de 1998, en un vuelo trasatlántico de una línea aérea tuvo lugar el siguiente suceso:

A una dama la sentaron en el avión al lado de un hombre de raza negra. La mujer pidió a la azafata que la cambiara de sitio, porque no podía sentarse al lado de una persona tan desagradable.

La azafata argumentó que el vuelo estaba muy lleno, pero que iría a revisar a primera clase para ver si podría encontrar algún lugar libre.

Todos los demás pasajeros observaron la escena con disgusto. No solo por el hecho en sí, sino por la posibilidad de que hubiera un sitio para la mujer en primera clase.

El pobre hombre quedó incómodo y cohibido por la reacción de su compañera de fila, pero tuvo la educación de no hacer un escándalo

El clima en la cabina era de total tensión, pero la señora se mostraba feliz y hasta triunfadora porque la iban a quitar de ese sitio y ya no estaría cerca de aquella persona.

Minutos más tarde regresó la azafata y le informó a la señora:

-Discúlpeme señora, todo el vuelo está lleno... Afortunadamente, encontré un lugar vacío en primera clase. Me demoré unos instantes porque, para poder hacer este tipo de cambios, le tuve que pedir autorización al capitán. Él me indicó que no se podía obligar a nadie a viajar al lado de una persona tan desagradable y que me autorizaba el cambio.

Los pasajeros no podían creer lo que escuchaban, pero ya la señora con cara de triunfo, empezó a levantarse de su asiento.

En ese momento, la azafata se voltea y le dice al hombre de raza negra:

-Señor, ¿sería Usted tan amable de acompañarme a su nuevo asiento en la primera clase? El capitán, en nombre de la Compañía, le ofrece sus disculpas personales, por el hecho de que haya tenido que soportar a una persona tan desagradable a su lado.

Todos los pasajeros del avión se pararon y ovacionaron la acción de la tripulación.

Ese año, la azafata y el capitán fueron premiados y gracias a esa actitud, la empresa se dio cuenta de que no le había dado demasiada importancia a la capacitación de su personal en el área de atención al cliente.

La empresa hizo cambios de inmediato...desde ese momento en todas las oficinas de esa línea aérea y a la vista del personal, se lee el siguiente mensaje:

"Las personas pueden olvidar lo que les dijiste, las personas pueden olvidar lo que les hiciste, pero las personas nunca olvidarán cómo las hiciste sentir".

