



### **Mesa 3 - Clientes: mirada desde la demanda**

Debate entre representantes de los distintos sectores de los usuarios del servicio de seguridad privada con referentes de la actividad para debatir sobre el tema.

#### **Invitado especiales:**

- Sr. Gerardo Isaac  
Gerente de Operaciones de YPF
- Lic. Gustavo Tissera  
Gerente de seguridad y administración de Puertos del Lago (Nordelta)
- Sr. Raúl Speck  
Gerente de Seguridad de la división Shopping Argentina de Cencosud S.A.
- Sr. Ignacio Vernengo  
Gerente de Seguridad en Banco Galicia
- Sr. Jorge Creado  
Gerente de Seguridad Corporativa Argentina de Cargill

#### **Moderador:**

- Sr. Luis Vecchi

#### **Conclusiones:**

Al escuchar a nuestros clientes se manifiesta los siguientes puntos en común:

**INICIO DE LA RELACION COMERCIAL:** Lo que se ofrece como servicio debe ser igual a lo que se presta y percibe el Cliente

#### **VIGILADOR:**

Es la cara de la Empresa ante el Cliente. Esto marca la diferencia.

Para eso hay que hacer una buena selección, reclutamiento, capacitación y entrenamiento continuo.

## SUPERVISION:

Cercanía permanente con el Cliente, no solo cuando hay problemas sino habitualmente. Así se podrán identificar necesidades, riesgos, asesoramiento y oportunidades de mejora. De esta manera, se podrá establecer un equipo de trabajo.

## MANTENER EL REFERENTE:

Para poder interactuar fluidamente sin necesidad de reiterar situaciones y problemáticas del servicio.

Contar siempre con la misma CARA VISIBLE de la Empresa.

¿QUE HAY DETRÁS DEL GUARDIA? Si se cumplen con los puntos anteriores el Cliente está seguro de que detrás del Guardia hay una Buena Empresa.

Desde la actividad aspectos que el cliente podría tener en cuenta al contratar los servicios de seguridad:

Los costos que debemos afrontar: Costo Laboral, Equipamiento y Supervisión

La NO ROTACION es un costo adicional a los ya nombrados: entre ellos antigüedad y eventualmente horas extras

Existe competencia desleal que día a día se incrementa en el mercado, y le pedimos los Clientes que evalúen el riesgo que asumen al contratar empresas que no cumplen con las exigencias tributarias, fiscales y normativa exigida.

En resumen, es importante trabajar en conjunto, que fluya la comunicación, el "dar la cara" siempre, generando un compromiso de ambas partes cuyo resultado es ganar-ganar.