

## **AVENTURAS COMERCIALES EN LA MADRE PATRIA (1).**

*Olga Leticia Gil Gaytán.*

Son las 9:35 a.m. de un día de Mayo en Madrid y me encuentro "atorada" en medio de un tumulto de automóviles en plena glorieta de las "Pléyades". Volteo a un lado y a otro y observo un mundo de rostros y expresiones que me son ya familiares, rostros angustiados que hablan de la "prisa por llegar a tiempo", del ansia por estar, al menos, cinco calles más adelante. En medio de todo esto me pregunto que hace una maestra del **ITESO** en ese lugar, a esa hora y acompañada de una española gritona que no para de hablar y que en cualquier momento le cortarían el brazo o le decapitarían la cabeza en sus intentos porque los autos de al lado nos dejen pasar.

Después de algunos minutos finalmente me encuentro enfilada en la Avenida de la Castellana esperando a que el semáforo cambie a verde, Covadonga continúa hablando, volteo a ver el reloj y son las 9:45 a.m., la cita es a las 10:00 y aún no hemos llegado a la calle y no sabemos si encontraremos estacionamiento.

¡¡Uff!!, finalmente estamos en la calle de Hermosilla, veo un edificio grande en tono gris .... ¡sí!, es el número 127. Son las 9:50 y afortunadamente a lado de la amplia puerta de cristal del edificio se ve una cortina, un desnivel y un letrero que dice: SOLO PERSONAL DEL CORTE INGLES. Me acerco y con mi "dulce acento mexicano" según calificaron algunos andaluces, le explico al hombre uniformado que tengo cita con el Sr. Martínez, el comprador de muebles, me pregunta que cual es el "tema" específico, me parece extraña la pregunta, pero aún así le respondo que "acerca de muebles", sí, ¿y el específico?, vuelve a preguntar, ¡caray!, y a eso ¿qué se responde?, pruebo y digo: - Rústicos. Baja la mirada, anota y yo me congratulo, ¡le atiné!, nos deja pasar. Del sótano, el elevador sube únicamente al recibidor, que es enorme, y en el se ven hombres, hombres, hombres y hombres, hombres asiáticos, caucásicos y africanos, su única semejanza lo es el traje y el portafolio. Noto que la sola presencia femenina está detrás del enorme mostrador de piedra marmoléa. Seguimos el ritual. Damos nuestros datos, nos entregan el gafete con un número, nos

encaminamos a uno de los 5 elevadores y subimos al piso de muebles, para entonces son las 10 de la mañana en punto.

A la entrada del piso 3 está la recepcionista detrás de un escritorio quien nos lleva a través de pasadizos de cubículos montables azul celeste hasta llegar a uno semiredondo. En el se encuentra un hombre grueso y taciturno quien responde a nuestro "Buenos días" con un gruñido y poca afabilidad. Mi impresión es que el tiempo apremia, estamos en conferencia de larga distancia y con un teléfono defectuoso. Rápidamente extendemos nuestras tarjetas, hago la introducción de la empresa a lo cual el Sr. Martínez baja la cabeza y se centra en la tarjeta. Sin perder el aplomo, de mi portafolio saco dos catálogos, le paso uno a él y otro lo pongo en medio de Covadonga y mío, empiezo a explicarle las líneas de muebles que la empresa maneja, el material, las características y de pronto el hombre toma el catalogo lo baraja rápidamente, voltea con Covadonga y dice con un marcado acento madrileño:

- Por favor, no sigáis ... no merece la pena, no nos interesan los muebles mexicanos.

Ante esta solicitud me surge una sensación de vacío total acompañada de una indescriptible sorpresa. Previamente con anticipación de varias semanas Covadonga había concertado la cita desde su natal Motril, había explicado a la secretaria del Sr. Martínez de que se trataba: Una empresa mexicana deseaba entablar relaciones comerciales con el "Corte Inglés", sobre el "tema" de muebles rústicos. Si no les interesaba, ¿¿por qué aceptaron la cita?!

El hombre, se acomoda en su escritorio, y pregunta si llevamos algo más, le respondo que sí, artesanía, incluso llevábamos por "si acaso" dos grandes bolsos con hermosas muestras. Pide verlas. Covadonga y yo nos apresuramos a desempacarlas y colocarlas atractivamente frente a la vista del comprador, mientras hacemos esto, internamente me pregunto cuál será la diferencia entre nosotras y cualquier árabe marroquí mostrando sus tapetes a cuanto turista despistado se deja o incluso un vendedor de puerta en puerta tratando de llamar la atención de alguna ama de casa. Una vez terminada la colocación de las piezas y con la lista de precios en mano, me dirijo al Sr. Martínez:

- ¿Qué le parece?.

El Sr. Martínez mal las ve y dice: - nada de esto se vende aquí.

Uno esta respuesta con la anterior sobre los muebles, respiro hondo y con toda la propiedad de que soy capaz le pregunto:

- ¿Me puede explicar sus dos respuesta sobre los muebles rústicos y la artesanía mexicana?, ¿Por qué teniendo antecedentes sobre nuestra visita acepto vernos si no le interesa hacer negocios?.

Su respuesta me deja fría.

- Por dos razones: Primero, esperaba encontrar algo distinto y atractivo a lo que ya conocemos de los productos mexicanos, cosa que no veo. Los muebles son buenos en cuanto a su diseño, pero si quiere mi opinión, no promueva más el mueble rústico mexicano. Yo no me atrevo a volver a comprar mueble mexicano, en el medio se ha corrido la voz de que la madera mexicana con la cual se trabaja en México, es verde, ¿sabe usted lo que le pasa a los muebles que se trabajan con madera verde?, se abren. A nosotros nos llegaron muebles con buenos diseños pero con hoyos del tamaño de mi puño. Estos muebles no resisten el viaje trasatlántico, con mis ojos he visto bisagras y chapas de hierro doblarse por el calor que los contenedores acumulan y ver como la madera se transforma y llega en malas condiciones, véndanles a los téjanos, no a los Europeos.

Ante esto, me siento y dejo detrás a la negociadora mexicana para dar lugar a la maestra.

- Esto me interesa Sr. Martínez, soy maestra universitaria, dígame más al respecto, esto lo puedo dar a conocer, no solo a los empresarios, a los alumnos.
- Bien, responde él con un poco más de afabilidad. Creo que México tiene buenas oportunidades en España con el hierro forjado, más no con los de madera, por lo que le acabo de comentar. Requieren los fabricantes de su país trabajar con madera vieja esta clase de

muebles. ¿Sabe Usted lo que hacen nuestros muebleros españoles?, buscan las casas viejas en demolición y les compran la madera de las misma, las vigas, las puertas, los techos, etc., con esa madera es con la que trabajan. Para el Corte Inglés comprarle a México fue un mal negocio, los muebles nos los están regresando, el cliente se queja de que son caros y de mala calidad aunque con buen diseño, el resultado es que no los quieren y nosotros no vamos a volver a comprar mueble mexicano.

- ¿Y sobre la artesanía?.
- Ese es otro cantar. En el mes de Enero pasado, le dedicamos un mes a "México", el tema fue "México". Todo sobre este país. Nuestras expectativas eran tan crecientes que toda una delegación de compradores nos fuimos a México a comprar de todo: artesanía, muebles, textiles, vajillas, etc., etc., etc., fueron millones de pesetas las que gastamos. En todo esto nos apoyó BANCOMEXT. Estuvimos en cantidad de estados mexicanos: Jalisco, Zacatecas, Estado de México, Michoacán, etc., visitamos fabricantes, los más reconocidos según ellos. Quedamos encantados con lo que nos mostraron, realizamos cientos de pedidos y ¿sabe qué?, fue un fracaso .... casi toda la mercancía se nos ha quedado.

Al escuchar esto me sentí nuevamente sorprendida, voltee a ver a Covadonga y sentí que en ese momento su entusiasmo por hacer negocios con México declinó.

- Si no me cree, dijo el Sr. Martínez, pase a cualquiera de nuestras tiendas a los diferentes pisos y ahí lo verá.
- ¿A que cree Usted que esto se haya debido?.
- Varias razones, respondió él sin inmutarse. La primera la artesanía como la que Usted me trae no va con el gusto de la mayor parte de los españoles, quizás para el Sur, para los andaluces, aquí no la compran, quizás sea asunto de los colores, al español le gusta lo llamativo.

- ¿Lo llamativo?, ¿ve usted los rojos, los azules y amarillos de estas figuras?, ¿no le parecen llamativos?, le contesté al tiempo que le señalaba algunos papagayos de papel maché y una familia de patitos en latón combinado con barro muy bien trabajado de hermosas y variadas tonalidades.
- Bueno, titubeo, no sé, la cuestión es que no se vendió. Respondió en un tono un tanto enfadado y con ganas de que todo aquello terminara.
- Si le interesa, continuó. Pase con el tema de jardinería para que muestre el hierro forjado, quizás ahí...

Se levantó sin preámbulo y amablemente nos dijo:

- Guarden con tranquilidad sus cosas y estoy a sus ordenes. Nos extendió la mano, su tarjeta y salió sin más consideración.

Pensativas Covadonga y yo guardamos nuestro muestrario, le pedí que fuésemos a la tienda más cercana. Salimos por la enorme puerta de cristal, pasamos a tomar un "bocadillo con un cortado", el desaliento se hacía evidente en ambas. Covadonga, la Covadonga alegre, gritona, amistosa y cálida de siempre no estaba ahí. La animé y le dije a su estilo:

- ¡Venga hombre!, que el mundo no se acaba aquí. Vamos a escudriñar y a generar ideas.

Salimos con mejor animo y nos dirigimos al Corte Inglés más cercano. Primero fuimos a la sección de muebles. Ahí estaban, inmediatamente reconocí los mexicanos, la verdad que los vi preciosos por fuera, pero con cierta desconfianza los toqué, recordé las palabras del Sr. Martínez y sentí una enorme decepción. ¿Buenos por fuera y malos por dentro?, que pena, que pena. Cova apenas si los miró.

De ahí nos fuimos a "regalos y decoración". Es tan fácil en otro país reconocer lo tuyo en medio de un millar de artículos... ¡cuanta cosa!, ¡qué belleza!, de verdad que los compradores españoles supieron elegir. Crucifijos, cajas de tocador, floreros, cuadros, lunas, portarretratos,

muchos artículos más en materiales de hermosa combinación: latón con madera, latón con barro, repujado, vidrio soplado, manta con madera rústica, plata con madera, cobre, todo tan bello ... ¿y no se vendió?, vi los precios, desesperadamente trataba de encontrar una explicación, me dirigí a Covadonga y le dije:

- Ahí está, Cova. Por eso no se vendieron. Ve los precios. Todo carísimo, por ejemplo un crucifijo de madera rústica con repujado de 30 cm., el precio era aproximadamente de \$50. Dlls.

- Eso es Cova, eso es. Un producto como ese en México cuando mucho te costará \$15.00 Dlls.

Ella no dijo palabra, en el fondo la maestra sabía que la causa no se encuentra así de fácil y que el precio podía o no ser un factor, solo el mercado lo sabía.... sentí pesar por mi amiga Cova, por su desaliento, de verdad que deseaba ayudarla a tener su propio negocio y de esta manera afianzar el vínculo que me unía a ella a la par que alimentaba con ello mi amor por el comercio exterior.

Buscando encontrar nuevamente en ella a la Cova negociante y emprendedora la invité a que consiguiéramos la cita con el comprador de jardinería para revisar con él, el "tema" de jardinería. Tomando aire del desaliento se animó y nos dirigimos al Corte Inglés nuevamente para ver ahora al Sr. Cardozo comprador de "jardinería".

Esta fue otra historia, con su propia anécdota y resultado que en otra oportunidad compartiré con Ustedes.

La experiencia personal vivida en esta ocasión buscando hacer negocios con España en la sección de muebles y artesanía gira en varios sentidos, la deseo resumir y compartir como sigue, con todo aquel que le interese hacer negocios con España. Decir Europa, discúlpenme, aún es demasiado a pesar de ser ya la UNION EUROPEA.

Europa es aún, según mi opinión, un continente con países distintos, con personas distintas, ciertamente el futuro apunta a que cada día seamos más parecidos, sin embargo aún las diferencias son marcadas,

incluso dentro de cada país, por lo cual para todo aquél que quiera exportar es importante que recuerde esto:

Primero: No es lo mismo un Inglés que un Belga o un Español.

Segundo: Si opta por el Español, que tome en cuenta si le quiere vender a un español Vasco o a un Andaluz.

Tercero: Que adapte o desarrolle el producto de acuerdo a su segmento, no dé por hecho que tal cual se le va a vender con todo y lo hermoso que aquello sea.

Cuarto: Lleve la negociación a distancia lo más cercano al cierre, antes si es que es inevitable el encuentro con el comprador.

Quinto: Lleve si viaja, varios productos, uno de ellos puede ser el afortunado.

Sexto: Piense el negocio acompañado de un coterráneo del lugar, esa será la mejor tarjeta de presentación.

Séptimo: Asegúrese que su "compañero extranjero" tenga los contactos y conocimiento del sector del negocio que a usted le interesa.

Octavo: Viaje, viaje lo más que pueda, México necesita salir a vender y darse cuenta de lo que el mundo realmente requiere.

Noveno: Por último, no se desaliente, el mundo del naciente empresario global exitoso se basa en la terquedad, en la lucha, en la disposición, en la apertura y finalmente en la sangre conquistadora... en la tan llamada mentalidad exportadora.

Décimo: Una vez que ha llegado, no pare ahí, lo importante no es llegar, sino mantenerse.

*Olga Leticia Gil Gaytán.*