

Los Patos hacen bulla

La historia de Willy Walamo

Pbro. José Martínez Colín

Hay quien dice que sólo presta un buen servicio quien se decide seriamente a darlo. A un hombre llamado Harvey, le sucedió una historia con un taxista que prueba este principio.

Harvey estaba haciendo fila para poder ir al aeropuerto, cuando un taxista se acercó, salió del auto, dio la vuelta y le abrió la puerta trasera del taxi a Harvey. Lo primero que Harvey notó fue que el carro estaba limpio, y el taxista muy bien vestido con una camisa blanca, corbata negra y pantalones negros muy bien planchados.

Se presentó dándole un papel: "Buenos días, yo soy Willy Wallamo, su chofer y me gustaría que lea mi Misión". Mientras ponía su maleta en el portaequipaje, Harvey leyó la tarjeta: Misión de Willy: "Hacer llegar a mis clientes a su destino final de la manera más rápida, segura y económica posible brindándole un ambiente amigable".

Harvey quedó impactado. Especialmente cuando se dio cuenta que el interior del taxi estaba igual que el exterior, limpio sin una mancha. Mientras se acomodaba detrás del volante, Willy le dijo, "¿Le gustaría un café? Tengo unos termos con café regular y descafeinado". Harvey bromeando le dijo: "No, preferiría una soda". Willy sonrió: "No hay problema, también tengo Coca Cola regular y dietética, agua y jugo de naranja". Casi tartamudeando, Harvey le dijo: "Tomaré la Coca Cola dietética".

Pasándole su bebida, Willy le dijo, "Si desea usted algo para leer, tengo varios periódicos del día o unas revistas. También puedo poner la estación de radio que deseé".

Y como si esto no fuera ya demasiado, Willy le dijo a Harvey que tenía el aire acondicionado prendido y si la temperatura estaba bien para él. Luego le aviso cual sería la mejor ruta a su destino y le hizo conocer que estaría contento de conversar con él o, si Harvey prefería, lo dejaría solo en sus pensamientos...

"Dime Willy, le preguntó Harvey, ¿siempre has atendido a tus clientes así?"

Willy sonrió a través del espejo retrovisor. "No, no siempre. De hecho solamente los últimos dos años. Mis primeros cinco años manejando los gaste quejándome igual que el resto de los taxistas. Un día escuche en la radio a un señor que invitaba a dejar de quejarte. El decía, "Sé diferente de tu competencia. No seas un

pato. Sé un águila. Los patos hacen bulla y se quejan, las águilas se elevan encima del grupo. Y esto sí me llegó" dijo Willy. "Yo estaba todo el tiempo haciendo bullicio y quejándome, entonces decidí cambiar mi actitud y ser un águila. Miré a los otros taxis... estaban sucios, sus conductores no eran amigables y los clientes no estaban contentos. Entonces decidí hacer algunos cambios. Cuando mis clientes respondieron bien, hice más cambios.

"Se nota, que los cambios se han pagado", le dijo Harvey viendo el taxi nuevo.

"Si, seguro que sí. Mi primer año dupliqué mis ingresos con respecto al año anterior. Este año posiblemente lo cuadruplicue. Usted tuvo suerte de tomar mi taxi hoy. Usualmente ya no estoy en la parada de taxis. Mis clientes hacen reserva a través de mi celular o dejan mensajes en mi contestador.

No cabe duda que Willy era fenomenal, estaba haciendo el servicio de una limusina en un taxi normal. Había tomado una diferente alternativa y en vez de hacer bulla como los patos, decidió volar por encima del grupo como las águilas.

(e-mail: articulosdog@gmail.com)