

Si sovint se'ns pinta l'empresari com una persona agressiva i sense escrúpols ara estem davant l'antítesi d'aquesta imatge; la Carme Montserrat té una expressió agradable i molt humana. Tal com ens explica, ella no treballa amb màquines sinó amb persones: **"Som una empresa de serveis de neteja al centre de Vilanova i la Geltrú. Oferim els nostres serveis a oficines, escoles, institucions i també fem neteges puntuals per a la botigueta o la senyora que ve a passar les vacances a la comarca."**

Això de dedicar-se al món empresarial no li arriba ni de mans de pares ni marits, la nostra protagonista va tenir la pensada de muntar aquest negoci i començar ben bé de zero: **"Després de fer el batxillerat jo no volia fer cap carrera, volia treballar i portar a terme alguna cosa interessant i amb èxit. A casa vam haver de rumiar molt perquè ni els meus pares ni jo no teníem cap patrimoni, i la idea dels serveis de neteja ens va semblar bona perquè és un sector no gaire vist a Vilanova."**

Del no-res i amb el suport, doncs, dels pares, que li van servir d'aval per a un petit préstec, la propietària de Servi-Garraf es va posar mans a l'obra. El que no s'esperava, però, és la pila de bufetades que havia de rebre: **"Imagineu-vos jo amb divuit anys, sense cap coneixement sobre el tema, anant de porta en porta i tornant al despatxet pensant que no me'n sortiria. Em va costar molts plors i desenganys."** Això no obstant, la Carme es va deixar assessorar per proveïdors que la van guiar, en les primeres entrevistes, i la veu de l'experiència, com sempre, es va acabar imposant.

La nostra interlocutora reconeix que el primer que va haver de fer va ser foragitar l'estereotip de la dona de fer feines amb el mocador al cap i la baieta a la mà; darrere d'un servei de neteja hi ha professionals i tecnologia: **"L'ajut dels professionals em va servir de molt quant a teoria, i a partir d'aquella base el més important ha estat el dia a dia; amb el temps i l'experiència arribes a reconèixer clients i possibilitats allà on n'hi ha."**

A part d'haver d'aprendre les beceroles del sector, la Carme ha hagut de lluitar també contra el clixé de jove inexperta: **"Encara em trobo que, com a dona jove, dono una imatge que no sempre em convé. Per una banda és un avantatge, perquè de bell antuvi és una imatge que entra molt bé; per l'altra és un punt en contra, perquè sempre hi ha qui em veu com una ingènua i intenta aprofitar-se'n, en el sentit empresarial."**

Més dur que tot això, tanmateix, és el fet que a nivell més particular no valorin el que has aconseguit amb l'empresa, es queixa la Carme: **"L'empresa no m'ha caigut del cel; me l'he construïda jo amb el meu esforç i el suport familiar."** L'època de les pitjors decepcions, en qualsevol cas, ja queda enrere, potser com un mal record, i les satisfaccions d'ara paguen la pena: **"M'ha costat Déu i ajuda, però he aconseguit clients importants quan al mercat ja hi ha empreses fortes amb més anys de rodatge. Ara mateix és una satisfacció poder dir on he arribat."**

En els cinc anys de vida de Servi-Garraf hi ha hagut de tot: clients agraïts, estrès, inestabilitat, tensió...: **"El nostre servei és fàcil de**

vendre i difícil de mantenir. Tenim una trentena de persones a l'empresa, que són les qui donen el servei, i el tracte humà amb l'empleat és dur, perquè com a empresari pateixes pel treballador i pel fet que no et manqui la feina." La Carme reconeix que aquest sofriment pot arribar a afectar la vida privada: **"M'he passat caps de setmana pensant com ho organitzaria dilluns; és un malestar que no hi ha diners que ho compensin. La balança de les decepcions i les satisfaccions també s'inclina, de vegades, cap al cantó negatiu, i et fa plantejar si realment val la pena allò que fas."**

Avui, més asserenada, l'empresària sap perfectament el que li interessa i el que no, i que allò del client com més gran millor no és cert: **"Tota la nostra clientela és igual d'important, fins i tot potser ho són més els petits; saps que si et falla una petita feina no et passa res, que la cobriràs amb altres, però quan et falla un encàrrec gros sí que pateixes. No obstant, també interessa treballar amb grans companyies per imatge i publicitat."**

Així les coses, el servei al client és fonamental: **"La confiança que pot tenir-te el client és impagable. Hi ha hagut qui m'ha demanat altres serveis elèctrics o de construcció i amb molt de gust els he donat resposta. M'interessa donar un servei complet per establir confiança entre el client i l'empresa. El client sap que la Carme, sigui l'hora que sigui, serà allà per solucionar qualsevol entrebanc."**

La filosofia de la nostra protagonista és sàvia. El tracte personal s'ha de valorar molt, i és que un client content és un client fidel. Aquesta confiança que intenta donar als qui s'adrecen a Servi-Garraf, en canvi, no l'ha trobada pas sempre quan ella ha estat la clienta. **"El tracte rebut als bancs ha estat pessim",** diu amb un deix de retret. **"Quan realment he necessitat la seva ajuda, en una mala època, ha estat quan més m'han fallat. Per postres, a l'hora de demanar ajuts a l'Administració sempre he fet tard, perquè la caixa ja era buida",** afegeix.

El suport que no va rebre per aquesta part, tanmateix, el va trobar a casa seva, i en l'equip de Servi-Garraf: **"La meva parella, la meva mare, la Maria Martínez, perruquera, i sobretot el meu pare, en Ramon Montserrat, restaurador, sempre m'han fet costat, fins i tot s'han avingut a col·laborar activament en l'empresa. El pare, com a accionista i conseller delegat, m'és de gran ajut, en determinats moments, i la mare ha deixat la perruqueria i s'ha iniciat com a supervisora, una peça clau per al bon funcionament de l'empresa. A més, tinc un equip administratiu esplèndid, que no ha dubtat mai a ajudar quan no es donava l'abast."**

Satisfacció és la paraula que millor descriu el posat de la Carme - **"aquell que ha estat amb nosaltres des dels inicis ha vist créixer l'empresa, i aquesta és una experiència molt bonica"**-, mentre que la millor lliçó que la nostra interlocutora ha après durant els cinc anys de vida de Servi-Garraf és que desanimar-se és un terme inexistent per a l'empresari que vulgui arribar lluny. Per això, ella ja es planteja tenir una nau amb millors oficines i un ampli magatzem d'aquí a un any. I això només per començar.



Carme Montserrat - Vilanova i la Geltrú (el Garraf)