

Imago Grup, empresa dedicada a la consultoria, la formació i les relacions públiques per a empreses i institucions, es va fundar deu anys enrere, el 1988, i ara en fa cinc que una sola dona, la Irene Vilarrodona, juntament amb un altre soci, en porta les regnes. Aquesta empresària, però, recorda avui que a ella de jove allò que li agradava més era la psicologia, així que aquesta carrera és la que va estudiar, i que per si no n'hi havia prou amb aquesta formació també va fer estudis de relacions públiques.

A partir d'aquí, en qualsevol cas, la nostra protagonista en aquestes dues pàgines va treballar en llocs molt diversos -de recepcionista a l'iberia, de relacions públiques a la Comunitat Turística de la Costa Brava i també a l'ajuntament de Girona- i, després de casar-se, aquesta dona gironina va venir a la capital catalana i va entrar al Instituto Nacional de Empleo -INEM- com a tècnic en formació ocupacional.

Allà la Irene va adquirir molta experiència, dins el sector de la formació, i això és una cosa que valora molt especialment: **“Van ser nou anys durant els quals vaig tenir l'oportunitat d'aprendre molt i hi vaig viure experiències, per la meva feina, que em van fer veure la problemàtica de l'atur des de la perspectiva de la formació ocupacional, amb totes les possibilitats que aquesta pot suposar.”**

Al cap de nou anys, però, la nostra protagonista va decidir que aquella etapa de la seva vida professional s'havia acabat, de manera que va prendre la determinació d'aixecar la seva pròpia empresa, juntament amb dues companyes de carrera: **“Volia posar en pràctica tot allò que jo mateixa havia estat ensenyant fins a aquell moment, a l'INEM.”**

Les dues companyes de l'empresària, però, van deixar finalment el negoci i només hi va quedar la Irene, que en l'actualitat compta amb un altre soci. Així les coses, Imago Grup està constituït en l'actualitat per un total de deu persones, de les quals set són consultores amb estudis diversos: **“La seva formació és multidisciplinària, hi ha relacions públiques, psicòlegs, sociòlegs, especialistes en màrqueting... D'aquesta manera, podem estudiar cada cas des de totes les vessants.”**

Aquesta multidisciplinarietat és important, apunta la nostra protagonista, perquè permet aplicar-la de forma integrada en les intervencions que fa Imago Grup, quan ofereix els seus serveis principals, la consultoria i la formació, tant en l'àmbit de les relacions públiques -inauguracions, gabinet de premsa, estratègies de comunicació i imatge, i actes diversos- com en l'àmbit del desenvolupament organitzatiu de les institucions públiques i de les empreses -desenvolupament d'habilitats directives i comunicatives, assessorament en projectes de canvi en l'àmbit de l'atenció a l'usuari...- Els clients d'Imago Grup -que tant poden ser, com ha quedat dit, grups empresarials i institucions públiques- reben un tracte individualitzat atenent les seves característiques, tant a nivell institucional com a nivell dels diferents grups humans -directius, comandaments intermitjos, tècnics, administratius, suport logístic- que acostumen a formar-los.

La Irene ens explica tot seguit que els passos que detalla a continuació caracteritzen en part la seva metodologia de treball: **“Primerament es porta a terme un diagnòstic situacional, després del qual fem tot un seguit de propostes que permetin millorar tant els aspectes**

organitzatius com comunicatius, i si aquestes propostes són acceptades ens posem en marxa.”

En aquest sentit, afegeix la nostra protagonista que avui en dia les empreses comencen a ser conscients que si realment volen centrar-se en el servei als seus clients han de millorar tant la seva comunicació interna com la comunicació amb els seus clients, perquè sense la primera qüestió resolta és molt difícil aconseguir un resultat satisfactori en la segona.

La responsable d'Imago Grup ens il·lustra ara aquest fet mitjançant un exemple tret de la seva pròpia experiència personal: **“Avui mateix he anat a la caixa, per exemple, i anava molt justa de temps. Llavors m'he adreçat al servei d'informació de l'oficina i la noia que m'ha atès ha estat tan fantàstica en la seva tasca que no m'he pogut estar de felicitar-la per aquest motiu. Llavors ella m'ha donat les gràcies i ha afegit que no estava acostumada que lloessin la seva feina, ni els de dins de la caixa ni els de fora.”**

En opinió de la Irene, per al bon funcionament d'una empresa són bàsics aquests gestos, tant per part del client com per part dels caps, i encara ens en posa un altre exemple, més proper a ella mateixa: **“El meu pare era empresari. Doncs bé, fa trenta anys que ho va deixar i l'any passat els seus treballadors encara li van fer un homenatge. Això significa que en el seu negoci hi havia comunicació i qualitat humana.”**

Aquesta qualitat humana, basada en la comunicació i en el desenvolupament organitzatiu, no tan sols beneficia els treballadors, sinó que, a la llarga, determina els èxits de l'empresa: **“Si hi ha una filosofia de confiança, això es transmet al client, i li agrada. Jo encara conservo els clients que tenia de bon començament, i de vegades volen que sigui jo mateixa qui hi vagi personalment, perquè com que ja em coneixen busquen la qualitat humana que els pugui aportar, que sempre serà diferent si hi va algú que no coneixen, encara que hi vagi de part meva.”**

Tot i així, la nostra protagonista lamenta el fet que encara no s'hagi pres consciència de la necessitat de comunicació interna i externa i de canvi organitzatiu, que inclou, afegeix, els elements de política i estratègia, lideratge, gestió del personal, gestió de recursos, processos, satisfacció del client, satisfacció del personal, impacte en la societat, i resultats: **“Hi ha molt camí a recórrer. La manca d'un pla de comunicació i la comunicació en la funció directiva provoca desconfiança i gelosies, que poden ser l'origen de molts conflictes en una empresa.”**

Cal assenyalar, d'altra banda, que la comunicació és també la nota dominant de la relació existent entre tots els membres d'Imago Grup, i sobretot entre la Irene i el seu actual soci, amb qui comparteix, conclou, totes les seves inquietuds i les seves il·lusions, derivades sens dubte del seu sentit emprenedor, el mateix que va portar la nostra protagonista a aixecar, ara fa deu anys, la seva pròpia empresa, de consultoria, formació i relacions públiques.



Irene Vilarrodona - Barcelona (el Barcelonès)