

Nascut a la capital de Veneçuela, tot i ser fill de valencians, l'Alberto Salvador es va instal·lar a Catalunya amb tota la família en 1971. De ben jove va introduir-se al món laboral, des del 1981 es mou en el sector serveis i a partir del 1989 dirigeix l'empresa de missatgeria que ha creat personalment, Jets.

"La base de l'empresa és el jet: un noi o noia amb una presència física i formació molt seleccionades, ben equipat i uniformat i amb vehicle de propietat. El dotem d'una emissora per comunicar-se amb nosaltres i d'un aparell de logística -Departament de Trànsit, controladors, telefonistes, sistemes informàtics- que l'ajuda a dur a terme l'enviament. La coordinació i la presentació dels jets són fonamentals. Ara, a més a més, estem estudiant la possibilitat de rebre demandes de serveis per Internet i que els jets duguin ordinadors portàtils. Investiguem contínuament per millorar la qualitat i dintre de poc passarem el control de qualitat ISO 9002." Els serveis que ofereix Jets "d'una banda es divideixen entre urbans, provincials, nacionals i internacionals; d'una altra, en urgents -a ciutat tot sol ser urgent-, de 4 o 5 hores, del matí a la tarda, d'un dia per l'altre, etc. Oferim un ventall de possibilitats molt ampli al client perquè ell decideixi en funció de les seves necessitats." En veure motoristes pel carrer anant amunt i avall contínuament, un sent curiositat per saber què deuen transportar: "Sovint no ho sabem. Quan vam treballar per al COOB 92 vam transportar moltes anàlisis de sang. També hem traslladat obres d'art de valor, diner en efectiu..." I també hi ha qui es preguntava què passa quan les condicions climatològiques els són adverses: "Es difícil treballar amb pluja i fred. Malgrat els vestits de pluja, l'aigua passa igualment. Els jets pateixen i a l'oficina, també. Són dies complicats perquè hem de treballar en pèssimes condicions."

Poder oferir garanties de qualitat és l'objectiu final que cerca l'Alberto i per assolir-lo "controleu directament el que movem a nivell urbà i provincial perquè usem els nostres propis mitjans i personal. Per als enviaments nacionals i internacionals entrem en contacte amb empreses especialitzades en grans distàncies. A l'hora de seleccionar aquests col·laboradors som molt prudents perquè està en joc la nostra imatge davant els clients." I és que "en el nostre sector hi ha moltíssima competència. A Barcelona i rodalies hi ha més de 250 empreses de missatgeria." Com s'explica que els darrers 10 anys hagin sorgit tantes d'aquestes empreses? "La primera empresa de missatgeria de Barcelona va néixer entre les dècades de 1970 i 1980 a imitació del que es feia a Londres, perquè Catalunya és un país pioner en moltes iniciatives privades. A partir d'aquell moment la demanda ha estat espectacular i l'oferta ha proliferat ja que és un negoci que es pot iniciar amb poc capital. Fa anys es va dir que el fax ens trauria mercat; després havia de ser Internet. Puc assegurar que cada cop es demanen més els nostres serveis. D'altra banda, jo, que també he treballat a Madrid, m'he adonat que a Barcelona l'afició a la moto i el clima han afavorit l'auge d'aquestes cases."

La del jet és una feina estressant, sobretot les setmanes de Nadal, quan reben més encàrrecs. El client és molt exigent i la feina sempre és urgent.

Aquest és un dels motius pels quals "és un sector amb molta rotació en què els missatgers no aguanten molts anys. Un veterà pot portar 3 o 4 anys en aquest món. També és lògic perquè sol ser gent jove, universitària, que aspira a una feina més tranquil·la." En conseqüència "ens costa molt trobar personal jove amb moto i això farà que ens veiem obligats a apujar preus, substituir motoristes per ciclistes, caminadors, cotxes..." A Jets, però, han cercat un sistema per estimular el personal: "A banda de complir el conveni de cada personal i les normatives vigents, establim premis segons el rendiment."

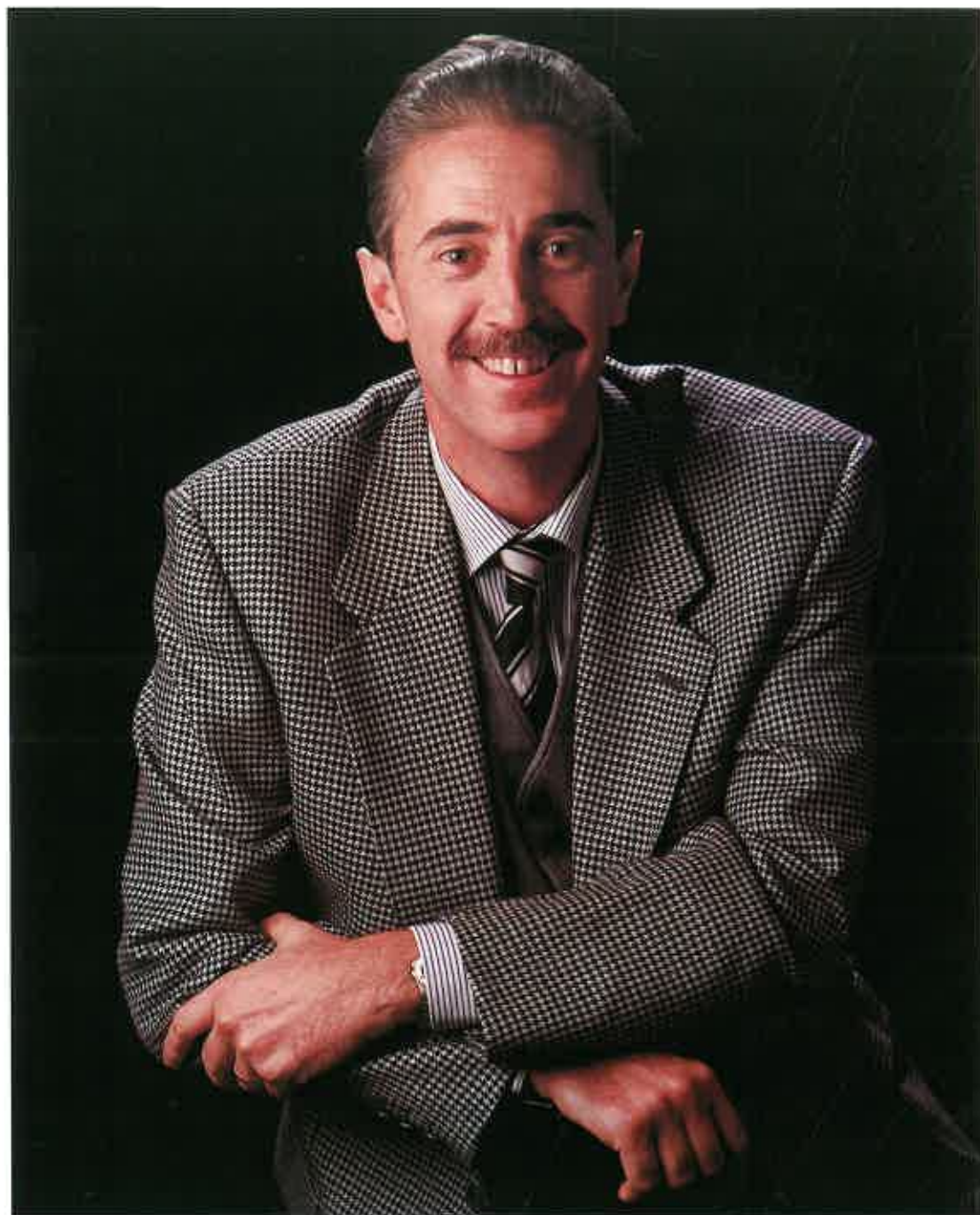
Què farien ciutats grans sense missatgers? "La seva desaparició suposaria un trastorn molt important per a les empreses. Es produiria una paràlisi dels enviaments. També s'ha de dir que hi ha qui abusa dels serveis urgents, és a dir, enviaments que poden esperar es trameten igualment per firmes com Jets. Nosaltres fa temps vam muntar un servei programat que consistia a fer recollides i repartiments de paquets a hores predeterminades. El servei no va quallar perquè la gent no planifica i prefereix pagar una mica més per un servei urgent."

L'Alberto també es lamenta que la Generalitat no faci prou inspeccions perquè "si l'Administració fes més pressió, part de la competència deslleial desapareixeria" i missatgers i clients s'evitarien molts problemes.

Arribar a obrir 2 oficines, tenir 12 persones al control en aquestes oficines i 60 mitjans de transport comptant motos, bicicletes i furgonetes ha implicat temps i esforços: "La convicció i la perseverança són claus en l'àmbit comercial. Des de petit que m'ha agradat la comunicació, la venda, transmetre informació. Crec que el més important és estar convençut d'allò que es vol explicar i promoure-ho." I continua: "No considero que la meua feina sigui vendre per vendre sinó assessorar. M'agrada conèixer bé els nostres serveis, millorar-los i oferir qualitat, imatge, control... Com que estem convençuts que tenim tot això, transmetem aquesta imatge al client."

Però iniciar un negoci sempre és difícil: "En esdevenir empresari el més complex va ser trobar l'equilibri entre les parts financera, productiva, comercial, de captació de clients... i saber dirigir, administrar i harmonitzar tots aquests departaments més el factor humà, que és el fonamental. La part comercial l'he controlada sempre molt fàcilment perquè és la que més m'agrada i perquè als 17 anys ja venia llibres a domicili a Barcelona, la qual cosa dona molta seguretat i et prepara. Crec que aquesta ha estat l'experiència professional més important de la meua vida almenys a nivell comercial." I quan es tracta de vendre un producte o un servei "has de conèixer bé el que tens entre mans, ser un bon orador, saber quins són els millors arguments de què disposes i exposar-los ordenadament. Quant a la manera de ser, cal habilitat, intel·ligència emocional, do de gents i saber estar i escoltar."

L'Alberto Salvador també recorda amb especial afecte un dels seus jets, Ernest, que després d'un accident greu va recuperar la salut; altres col·laboradors com Juan, Pere, Núria, Manel, Ana, Jesús, Judith, Francisco, Sergio, Susana, etc., i tots aquells clients que ha confiat en Jets.



**“La convicció i la
perseverança són claus
en l’àmbit comercial”**

Alberto Salvador - Barcelona (Barcelonès)