

Joan M. Estivill pertany a la tercera generació d'una família d'assessors. Fa més de seixanta anys que el seu avi, Francesc Estivill Zamora, va fundar l'empresa i de ben segur que se sorprendria si la pogués veure actualment, en ple funcionament i amb una cinquantena de treballadors: "L'avi va començar amb el tema de les assegurances generals; després, amb la incorporació del meu pare i del meu oncle, Joan i Francesc Estivill Tudó, va començar l'assessorament i tramitació de temes laborals i comptables. Poc a poc l'empresa ha anat fent-se gran i ha assolit un prestigi dintre del món de l'assessorament. L'oncle i el pare, juntament amb el seu equip de treballadors, varen fixar el llistó molt alt. Jo sempre he considerat un repte aconseguir superar-lo sense defraudar la gent que ha confiat en la nostra professionalitat." Però ha estat realment en Joan M. qui, des de fa quatre anys, ha donat una important empenta al negoci: "En qualsevol empresa amb tants anys d'activitat, i sobretot en les familiars, és lògic que es produeixin canvis, ja siguin en la direcció, en l'accionariat o en els objectius perseguits. La nostra no ha estat una excepció. El 1997, jubilat l'oncle i el pare, vaig prendre la decisió de fixar noves fites a l'assessoria. La cultura empresarial en els últims anys havia fet un gir important i era imprescindible posar-nos a l'alçada de les necessitats actuals, tant en tecnologia com en recursos humans. Fins aleshores ens havia anat molt bé però calia avançar, ens havíem d'obrir a altres camps. Es produí un canvi d'accionariat i jo vaig esdevenir soci majoritari de l'empresa, la qual cosa em va permetre poder definir-ne els objectius sota el meu criteri i potenciar-la." Ara, les empreses truquen a la porta d'Estivill Assessors convençudes que hi trobaran un ventall molt ampli de serveis: "Al nostre abast està qualsevol assessorament i tramitació de les àrees laboral, fiscal, comptable, jurídica i informàtica. A més, la creació del grup Estivill-Palau-Roig ens ha permès sumar serveis professionals per poder atendre els nostres clients en qualsevol qüestió que pugui afectar el seu entorn empresarial."

En Joan M. reconeix el gran mestratge que va exercir el seu pare en els anys en què van treballar de costat: "Ell m'ha ensenyat moltes coses. Em va donar suport i em va dirigir en acabar els estudis i en posar-me a treballar; va saber fer-me reflexionar quan volia anar massa de pressa, i això li agraeixo molt. Encara avui, tot i que està força delicat de salut, ve al despatx i es nota l'estima i el respecte que la gent li professa per la seva humanitat i professionalitat." I la seva manera de fer l'ha adoptada amb els anys el seu fill, que ara lluita per oferir cada dia més bon servei a l'empresari de la província de Tarragona: "En aquest moment portem unes 800 empreses amb treballadors i 400 autònoms. Jo recordo que, de jove, anava al despatx a veure el pare i per fer les nòmines hi havia cinc persones que es passaven el mes calculant-les. Ara en preparam unes 8.000 i no té res a veure el temps i la gent que hi dediquem."

Però no es tracta solament de fer fàcil la feina del despatx, sinó també la dels propis clients: "Muntem sistemes de treball en col·laboració amb el client: disposem de programes compatibles amb els seus de manera que ells poden fer una part de la feina que després nosaltres

revisem i depurem." I és que l'assessorament cada dia es desplaça més cap a aquesta direcció: "La nostra obligació és fer que les tramitacions i tot el que demana un client sigui realment senzill. Nosaltres, per exemple, li oferim la possibilitat de rebre nòmines, contractes i altres serveis mitjançant el correu electrònic, i així s'estalvia desplaçaments i tràmits d'última hora."

Algú pot pensar que aquestes noves tecnologies i una assessoria amb una plantilla de cinquanta treballadors pot perdre el caràcter personalitzat que els clients necessiten: "Aquest és un tema que ens preocupa i que tenim en compte. La filosofia d'empresa –col·laboració total amb el client i atenció personalitzada– fa necessària la participació d'un grup de gent amb molta experiència i amb una formació adient per poder oferir als clients el millor servei. No diferenciem si l'atenció es fa a les nostres oficines o al domicili de l'empresa, dins d'un horari molt ampli. Pensem que un tracte així afavoreix la confiança i la fidelització del client. Aquesta manera de fer i de pensar és la que procurem transmetre a tot el personal d'Estivill Assessors." D'altra banda, la formació i l'especialització de cadascuna de les persones que hi treballen es té molt en compte: "En la nostra empresa es poden establir tres nivells pel que fa a l'antiguitat dels treballadors: un primer esglau que va dels 25 als 30 anys d'antiguitat; un segon, el de la majoria, d'entre 15 i 20 anys, i un últim d'entre 1 i 5. La formació específica és igual per a tothom ja que als uns els serveix de reciclatge i als altres d'adquisició de més coneixements. Tenim gent jove amb molta il·lusió i bona formació, però amb relativa experiència. A aquests els ajudem a augmentar-la mitjançant el recolzament d'un tutor que guia el seu aprenentatge. Es tracta de fer escola pròpia, i d'aquesta manera aconseguim donar als clients el tracte que en nosaltres esperem trobar. No cal dir que jo estic sempre a disposició dels clients per atendre'ls personalment."

La feina d'un assessor consisteix també a fer pedagogia sobre els canvis que proposa l'Administració, però els empresaris no sempre en són prou conscients: "Qualsevol consulta que ens facin l'hem de resoldre amb seguretat. Per tant hem de tenir molta preparació. Tanmateix periòdicament enviem informació i fem reunions amb els clients per tal d'explicar-los les noves lleis o disposicions que els puguin afectar. Aquesta tasca informativa que duem a terme de manera altruista ens agrada i no dubtem que es valora."

El futur del despatx Estivill Assessors es comença a perfilar amb unes iniciatives que aniran agafant força en els propers anys: "Cada vegada es dóna més importància a l'assessorament que a la tramitació. Dintre d'aquesta línia, estem desenvolupant el projecte d'una consultoria externa per tal de tractar temes que, si bé en part ja s'estan duent a terme des de les nostres oficines, cal que siguin analitzats amb més profunditat per personal especialitzat." I encara afegeix: "L'objectiu fixat de posicionar-nos en tota la província es va complint: de moment, tenim delegacions a Cambrils i a Falset, i esperem obrir-ne aviat a Salou, Tarragona i Montblanc." En una zona amb un potencial industrial i turístic tan gran, no es poden deixar passar les oportunitats, i Joan M. Estivill Balcells, realment empresari d'empresaris, ho sap molt bé.



**“Només fent escola
pròpia aconseguim
donar als clients
el tracte que esperen
trobar de nosaltres”**

Joan Maria Estivill - Reus (Baix Camp)