

Jordi Herms és administrador i director d'una assessoria singular, nascuda per la necessitat d'expandir les activitats de la mútua Assistencial Club i donar un millor servei als seus socis i clients: "Fins l'any 1995 vaig ser membre del Consell d'Administració de la mutualitat de Granollers. Aleshores se'm va oferir la possibilitat de dirigir el creixement de les nostres activitats de corredoria d'assegurances i d'assessorament d'empreses. No vaig dubtar ni un moment a acceptar, tot i que ja ranejava els 60 anys. La mútua ha seguit una política de creixement vinculada als interessos dels nostres socis. Va ser per això que des del principi ens vam dedicar a la prestació d'assessoria i assistència jurídica per als conductors en cas d'accident de circulació. Després, observant que els nostres socis demanaven un assessorament en el tema de les assegurances, vàrem crear una corredoria d'assegurances, i en contractem de pròpies i d'alienes. El pas següent va ser la creació d'una assessoria per donar suport laboral, fiscal i comptable." La política general de la mútua és "una aposta per la fidelització del client que passa per una oferta de multiserveis i multiproductes per poder satisfer tota la demanda que puguin tenir els membres d'una família. Per obtenir aquesta fidelització són necessàries tres condicions: la primera és que el producte o el servei prestat sigui de qualitat; la segona és que hi hagi una relació adequada entre el producte o servei i el seu preu, i la darrera és la comunicació continuada que s'ha d'establir entre nosaltres i el client."

La tasca d'en Jordi a l'empresa "és simplement estratègica i de gestió. Jo no m'encarrego d'assessorar les empreses perquè aquesta no és la meua dedicació professional. El meu tracte amb els clients és estrictament institucional i relacionat amb la gestió de l'assessoria; llevat d'aquestes esporàdiques ocasions, són els professionals qui s'encarreguen de les entrevistes i seguiment de la problemàtica empresarial." A més del càrrec de responsabilitat que té a l'assessoria Assistencial Club, Jordi Herms també ha estat honorat amb l'administració i direcció general de la corredoria d'assegurances i la direcció de l'àrea de negocis de la mútua, que inclou la resta d'empreses filials.

L'assessoria està oberta tant als socis com als clients: "Els primers clients van ser socis perquè aquest era un servei que ells mateixos ens demanaven. S'ha de dir, però, que aquest és un sector molt especial on quan el professional s'ha guanyat la confiança del seu client és molt difícil que la perdi. No tots els clients de l'assessoria són socis de la mútua i, a l'inrevés, no tots els socis són clients de l'assessoria. És més difícil captar nous clients per a l'assessoria que no pas per a les altres branques." Tot i així, actualment treballen en l'assessorament de més de 150 empreses, especialment petites i mitjanes: "Els nostres serveis agrupen totes les obligacions legals que un empresari ha d'assolir. També disposem d'una gestoria administrativa, dirigida per un gestor titulat, que s'encarrega de realitzar tots els tràmits i processos necessaris." El contacte constant amb el món empresarial "em fa veure que la pressió fiscal que ha de suportar l'empresa és molt elevada i que moltes tenen dificultats per superar-la. L'Administració delega molta responsabilitat en les empreses, que són un mitjà de recaptació d'impostos molt important i eficaç. L'empresari està obligat per llei i

no s'hi pot negar, però, a canvi, no rep cap tipus de contraprestació per aquest servei." La causa primera del problema es troba en el fet que "l'Administració és molt còmoda, tant que, tenint totes les nostres dades recopilades en els seus arxius, fa que cada cop que ens requereix per una qüestió, les hàgim de presentar."

Per donar un servei acurat als seus clients, la mútua té més de 60 treballadors "dels quals n'hi ha sis a l'assessoria —graduats socials, diplomats en relacions laborals i economistes i titulats superiors en administració d'empreses, és a dir, especialistes experts en l'assessorament en cadascuna de les vessants. Els nostres serveis sempre són gestionats per professionals qualificats i molt motivats." Les relacions amb el personal "es caracteritzen per la comunicació, que no tan sols ha de ser vertical, sinó també horitzontal, i enriquidora per a tots els components de l'equip humà." És per això que en Jordi és conscient "de la seva importància i vull donar-los les gràcies per la seva aportació a l'empresa. Sense ells no hauríem estat capaços de començar, d'establir-nos, de créixer i de continuar fent-ho."

La base de qualsevol bon assessor "és la humanitat i la psicologia. No n'hi ha prou a tenir una formació acadèmica i ser un expert en determinada matèria. També és imprescindible saber entendre els problemes del client i parlar-ne d'una manera entenedora perquè se senti còmode i protegit. La filosofia de la mútua i del grup d'empreses és millorar la qualitat de vida dels nostres socis i clients, la qual cosa implica humanitzar els nostres serveis, és a dir, donar un tracte personalitzat i, evidentment, tractar amb molta cura els aspectes més delicats de la nostra activitat, com la privacitat de la informació que els nostres clients ens donen com a prova de confiança."

Els dos trets que caracteritzen aquest assessor com a persona són la seva humanitat i el dinamisme: "Mai no he pogut estar-me aturat, m'agrada fer coses i engegar projectes. Es pot dir que sóc home d'acció: un cop he dit que sí a un projecte i es posa en marxa, de seguida em poso a treballar en un altre." És per això que ja està pensant en les expectatives de futur de l'assessoria i de la mútua: "Hem dissenyat un pla d'actuació, que va començar l'any 2000 i que acabarà el 2005, en què es preveu l'obertura de noves oficines a tot Catalunya i també l'ampliació dels nostres serveis d'assessoria d'empreses a totes les delegacions d'Assistencial Club. Aquest pla també contempla l'increment del nombre de socis en un 75% o, fins i tot, doblar-ne el nombre. També ampliarem la quantitat dels serveis prestats als nostres socis i clients, molts dels quals es cobriran mitjançant la subcontractació de proveïdors externs." Aquesta previsió "parteix d'un pla estratègic que hem realitzat amb l'ajut d'assessorament extern d'una empresa especialista en qüestions estratègiques. Som conscients de la importància de planificar i de fer-ho d'una manera objectiva, per això vam confiar l'anàlisi del nostre present i del nostre futur a una empresa que no tenia cap tipus de vinculació amb nosaltres i que seria totalment objectiva." Les brillants expectatives de futur no el deixen pensar pas en la jubilació: "És una qüestió que no em plantejo i sobre la qual tampoc no crec que pensi en un futur immediat. Em sento en forma, amb il·lusió i amb moltes ganes de treballar. Així, no té sentit parlar de retirar-me."



**“La base de qualsevol bon assessor és la humanitat i la psicologia: no n’hi ha prou a tenir una formació acadèmica i ser un expert en determinada matèria”**

**Jordi Herms** - Granollers (Vallès Oriental)