

PREPARANDO LA DESESCALADA CON **XAVIER PÉREZ LÓPEZ,** DIRECTOR GENERAL DE RACC

MAYO 2020

El panorama que se dibuja en los diversos sectores y el plan de desescalada está lleno de incertidumbre. Desde Headway Executive Search hemos hablado con Xavier Pérez López, Director General de RACC, que ha compartido con nosotros diferentes prácticas durante la pandemia.

EN PRIMER LUGAR, ¿QUÉ TAL HAS LLEVADO ESTE LARGO PERIODO DE CONFINAMIENTO?

La verdad es que el periodo de confinamiento está siendo muy intenso, pero en general lo estamos llevando bastante bien. Sin haberlo planificado nos hemos visto inmersos en el mundo del teletrabajo, con todo lo que ello comporta. La situación de crisis nos ha llevado a acelerar la digitalización, a demostrar realmente la capacidad de adaptación, flexibilidad y resiliencia de toda la organización y también a "descubrir" nuevos modelos de relación y de gestión que muy probablemente van a mantenerse en el futuro.

¿QUÉ HA HECHO/ HACE TU EMPRESA PARA GESTIONAR EL IMPACTO DEL ESTADO DE ALARMA?

La prioridad inicial fue velar por la seguridad y la salud de todas las personas de la organización. En un tiempo record pudimos desplegar el teletrabajo para toda la plantilla, y desde el 13 de marzo estamos trabajando desde casa. La segunda prioridad ha sido

“...positivos y optimistas, dos ingredientes que considero imprescindibles para que entre todos podamos salir de esta crisis cuanto antes....”

establecer un plan de contingencia, con medidas a corto plazo para contener los impactos de la crisis económica que está afectando a todos los sectores. La prioridad a corto plazo ha sido mantener el contacto y la proximidad con los clientes, garantizar la continuidad de las operaciones, mantener el contacto y la comunicación con los empleados, extremar el control de la tesorería, revisar las estimaciones económicas a medio plazo, replantear el plan de inversiones del año, implantar un plan de contención de gastos y hacer un seguimiento prácticamente diario de los indicadores clave del negocio. En paralelo, una vez cubiertas las necesidades del corto plazo, hemos trabajado también en la exploración de nuevas oportunidades de negocio en el contexto post-Covid19.

¿QUÉ ESTRATEGIA DE NEGOCIO HABÉIS DISEÑADO PARA LA SALIDA DEL ESTADO DE ALARMA Y LA VUELTA A LA “NORMALIDAD”?

Nuestra estrategia está focalizada en poner en valor frente a nuestros clientes los servicios de asistencia que prestamos, que pueden ser más necesarios que nunca en estos momentos de dificultad. La prioridad está en mantener la proximidad con nuestros clientes, para demostrarles que continuamos a su lado cumpliendo con nuestro compromiso de marca: "estamos para ayudar".

¿CÓMO PLANTEA TU EMPRESA LA DESESCALADA?

Estamos planteando una desescalada de forma gradual y poniendo e nuevo como máxima prioridad la seguridad y la salud de todas las personas (empleados y clientes). Hemos definido una guía de buenas prácticas que define con detalle todas las medidas de Seguridad y Salud que deberán seguir nuestros empleados, en los desplazamientos y en su centro de trabajo. En definitiva, el regreso a los



centros de trabajo se realizará en el momento y en la forma que mejor permitan proteger la salud de empleados y clientes.

¿DESDE TU ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD QUÉ 3 FACTORES CONSIDERAS SON CLAVE PARA SALIR AIROSO DE ESTA SITUACIÓN Y AFRONTAR UNA BUENA DESESCALADA?

1. Liderazgo del proceso. Ponerse al frente. Velocidad en la decisión y capacidad de ejecución de las acciones y planes de contingencia necesarios a corto plazo para afrontar los riesgos sanitarios y de negocio.
2. Credibilidad, honestidad y mucha comunicación.
3. Mantener la visión en el medio y largo plazo

¿QUÉ RECOMENDACIONES PUEDES DAR A LOS TRABAJADORES PARA AFRONTAR LA VUELTA A LA "NUEVA NORMALIDAD"?

Les recomendaría que sean positivos y optimistas, dos ingredientes que considero imprescindibles para que entre todos podamos salir de esta crisis cuanto antes. También les recomendaría poder aprovechar todo lo aprendido y todo lo positivo que nos ha aportado esta situación de crisis, para incorporar estas enseñanzas a nuestra "nueva normalidad"

Y POR ÚLTIMO, ¿VISUALIZAS UNA SALIDA EN FORMA DE "V" O EN FORMA DE "U"? ¿PORQUÉ?

Soy una persona optimista y prefiero pensar que la salida de la crisis será en

forma de "V". Visualizo una recuperación gradual (6/12 meses), no tan acusada como ha sido la caída desde marzo, pero en definitiva una "V". De lo que estoy seguro es de que si todos somos optimistas y visualizamos una "V", será más probable que lo consigamos.