

*Cuando se trata de vender sistemas de seguridad electrónica hay factores más allá del precio que deben ser tenidos en cuenta, tanto por el instalador como por el cliente. Las buenas prácticas a la hora de ofrecer un producto o servicio.*

## La importancia del profesionalismo

**Ing. Luis Cosentino**

Consultor Independiente

lcosentino@fibertel.com.ar



Cuando se trata de implementar o simplemente vender un sistema de seguridad, antes de comenzar a discutir sobre tipos de clientes y criterios de selección de productos, se hace necesario poner en claro algunas situaciones que generalmente se dan en nuestro mercado

Personalmente no estoy de acuerdo con el concepto de que la mayoría de los clientes sólo quieren gastar poco dinero. Si estoy convencido que todos deseamos pagar lo mínimo pero comprar una solución que satisfaga nuestras necesidades.

Si hacemos una analogía con los automóviles, a mi entender la razón por la cual se venden autos de alta gama no es simplemente porque hay gente a la que le gusta pagar más dinero sino porque estos ofrecen una combinación de confiabilidad, confort y seguridad que justifica la diferencia en el precio. No tiene mucho sentido comparar uno de estos vehículos de alta gama con el auto compacto más económico del mercado: si bien ambos cumplen con el mismo propósito -de darle movilidad y transporte a las personas-, las prestaciones de los mismos los hacen incomparables, mucho más aún si sólo se los coteja por la "columna de la derecha", o sea el precio sin tener en cuenta sus características.

Asumo que la mayoría de los lectores concordarán conmigo sobre este ejemplo y aunque seguramente todos desearíamos tener vehículos de alta gama, entendemos que algunas veces nos tenemos que conformar con menos. Ahora bien ¿cuál es la diferencia entre este ejemplo y nuestros productos de seguridad electrónica? La mayoría de los hombres conocen perfectamente las diferencias y ventajas que los autos de alta gama tienen frente a los vehículos compactos económicos y por lo tanto la función del vendedor de autos es mínima desde ese punto de vista. En tanto, en términos generales, nuestros clientes no tienen un acabado conoci-

miento sobre las diferencias entre los productos de seguridad electrónica que se ofrecen en el mercado, a pesar que muchas veces dicen saberlo. Esto no es un problema en sí mismo: habrá que trabajar menos si el cliente no tiene preconceptos, porque será más fácil convencerlo de la solución que le queremos proponer. Lo que sí representa un verdadero problema es que muchas veces quienes venden los productos de seguridad electrónica tampoco entienden las diferencias y por eso utilizan la única herramienta que todos inherentemente conocemos: el precio.

A esto debemos agregar que las sucesivas crisis económicas por las cuales pasamos en los últimos años dejaron huellas en algunos vendedores y son ellos quienes sólo ofrecen productos de bajo costo sin preocuparse si la solución en su conjunto realmente satisface al cliente, ya que parten de la premisa errónea antes enunciada: están convencidos que los clientes solo compran por precio.

*"Lo correcto es ofrecer dos propuestas técnicas: una denominada "más segura", en la que se incluyen tarjetas de protocolo propietario y otra "menos segura", que utiliza tarjetas alternativas y genéricas, cada una con su precio. De esta forma, el cliente realmente puede tomar la decisión en base a la información correcta"*

### Presentación de propuestas

Cuando, por ejemplo, un vendedor de control de acceso ofrece a su cliente una solución con dos opciones de tarjetas de proximidad, una tarjetas con "chinas" y otra con tarjetas de protocolo propietario, y afirma que la primera solución

es más económica, no se da cuenta que en realidad si su cliente no conoce la diferencia técnica y confía en él, lo que en realidad está entendiendo como mensaje es "ambos tipos tarjetas ofrecen similares prestaciones y la china es la menos costosa". En estas circunstancias, no tengo dudas que el cliente optará por la más barata. Lo que en realidad habría que ofrecer son dos propuestas técnicas: una denominada "más segura", en la que se ofrecen las tarjetas de protocolo propietario y otra "menos segura", la que utiliza las tarjetas chinas, cada una con su precio. De esta forma, el cliente realmente puede tomar la decisión en base a la información correcta.

Es común ver clientes finales decepcionados luego de haber hecho una inversión en equipos de seguridad, por ejemplo, en cámaras de CCTV colocadas en exteriores con poca iluminación nocturna y que le digan que "sólo se ve bien al mediodía y sólo cuando el sol no le pega de frente". Al revisar la instalación se encuentra que se utilizaron cámaras de interiores de muy baja resolución, con poco rango dinámico, en gabinetes para interiores con sellador plástico. Probablemente esa instalación no va a funcionar durante mucho tiempo pero seguramente el cliente no volverá a llamar a ese instalador. Si tuviéramos oportunidad de hablar con el instalador, su justificación sería algo así como: "el cliente no quería gastar mucho y con el presupuesto que tenía eso era lo mejor que se podía hacer".

Tomando los ejemplos anteriores la siguiente pregunta sería: ¿de quién es la culpa?

### Falta de regulación

Algunos instaladores e integradores, que sólo están interesados en su bolsillo, rápidamente le echarían la culpa al cliente final, se olvidarían del tema y continuarían haciendo lo mismo. ¿Cuántos de estos integradores e instaladores conocemos? ¿No son aquellos que siempre están arreglando instalaciones que no terminan de funcionar correctamente y andan de aquí para allá "apagando incendios"? Hay que reco-

*Continúa en página 196*

Viene de página 192

nocer, sin embargo, que tienen la habilidad de venderles upgrades o modificaciones antes que terminen de hacer funcionar la instalación inicial y así diluyen su falta de profesionalismo.

La respuesta es simple. No tanto la solución.

En el primer ejemplo hay un claro desconocimiento tecnológico por parte del vendedor. O peor aún, si sabe la diferencia técnica, está mirando su beneficio económico por sobre su honestidad profesional. En el segundo, en tanto, además de las cuestiones técnicas hay un desconocimiento de las normas o procedimientos de instalación (gabinete para interiores con sellador plástico)

¿Por qué afirmo a solución es compleja?. Porque dado que la seguridad electrónica es una actividad relativamente nueva en Argentina, no existe un marco legal que exija las certificaciones necesarias para ser considerado un profesional idóneo, como por ejemplo sí existen para los instaladores de gas. Hoy cualquiera puede especificar, vender e instalar equipamiento de seguridad electrónica sin ningún tipo de responsabilidad posterior, más allá que la que corresponda a cualquier otra actividad comercial.

Esto trae dos corolarios inmediatos

- ¿Cuál sería la razón por la que un instalador va a invertir tiempo y dinero profesionalizándose si a la hora de competir en el mercado se va a encontrar con competencia desleal?

- Los clientes finales no tienen ningún marco de referencia para saber cual es la solución técnicamente adecuada para sus necesidades, excepto aquellos que incluyan dentro de su personal a profesionales idóneos o que contraten consultores externos a tal fin, aunque este último caso se da generalmente en las empresas medianas a grandes.

### Los proveedores

Un capítulo aparte merecen algunas empresas proveedoras de equipos de seguridad electrónica, las que no siempre consideran la necesidad de formar y/o certificar a sus instaladores como parte de su rol profesional, muchas veces simplemente dan un curso "teórico de instalación" y con eso otorgan los certificados.

Ni que hablar de los distribuidores que consideran al soporte técnico como un costo adicional y dejan en manos de los fabricantes dicha responsabilidad. La realidad muestra que eso se cumple cuando son productos de primera línea pero cuando se trata de productos de bajo costo, me irónica-

*"Cuando se trata de productos como los de seguridad electrónica, hay factores que van más allá del precio del producto, que deben ser tenidos en cuenta y muchas veces hacen al costo total más allá del producto en sí mismo. Esto tiene relación con el soporte post venta que brinda el fabricante/distribuidor"*

mente podría decirse que los manuales se entienden más en el idioma chino original que en la traducción al español que los acompaña.

La solución a esta problemática podría provenir de las cámaras del sector, las que permanentemente deberían generar las reglamentaciones adecuadas y, fundamentalmente, la formación básica para los integradores, instaladores y clientes finales. Sólo así los clientes tendrán un marco de referencia adecuado para seleccionar los productos y proveedores adecuados.

Quien tuvo la suerte de poder conocer la realidad de la seguridad electrónica en otros países, sabe que la redacción de normas no elimina totalmente los problemas y que todas estas categorías de proveedores e instaladores continúan existiendo. Lo que sucede en la mayoría de esos países es que la profesionalización, tanto de los oferentes como de los clientes, segmenta al mercado y por lo tanto, las soluciones serán acordes a la envergadura del problema y del cliente, permitiendo así moverse dentro de un segmento sin enfrentar todo el tiempo a oferentes imprevistos con propuestas inadecuadas pero muy baratas.

En esos países también va a ser más difícil encontrar organismos públicos de seguridad utilizando tarjetas de código de barras, alegando que se sienten "seguros con la tecnología que poseen desde hace algunos años". Sin embargo, algunas micro Pymes que cuentan con bajos presupuestos continuarán utilizando tecnologías alternativas de bajo costo.

### El soporte técnico

Cuando se trata de productos como los de seguridad electrónica hay otros factores más allá del precio del produc-

to que deben ser tenidos en cuenta y muchas veces hacen al costo total más allá del producto en sí mismo. Esto se encuentra relacionado con el soporte post venta que brinda el fabricante/distribuidor. ¿Cuánto dinero se pierde cuando el proveedor no tiene un adecuado soporte técnico y por culpa de ello no se puede finalizar una obra en tiempo, o cuando cubrir una garantía demora meses?. Este soporte técnico tiene más importancia cuanto menos experiencia se tenga en los productos y cuando menor sea la preparación técnica del instalador. En esto los fabricantes nacionales siempre ofrecen un adicional de servicio, dado que suele ser más fácil y natural comunicarse con ellos y conocen, además, sus productos acabadamente para entender si serán capaces de deservolverse adecuadamente en una instalación.

### Conclusiones

Por último, quisiera hacer una reflexión sobre lo que en realidad los clientes están comprando cuando encargan un sistema de seguridad.

Sin entrar en la discusión sobre lo que se entiende por seguridad, la realidad indica que no existe el sistema infalible y por lo tanto el mejor sistema de seguridad electrónica operado por el mejor grupo de elite puede sufrir una intrusión o una falla. Ahora bien, este hecho no nos exige que lo que nuestros clientes están comprando de nosotros es seguridad y no un conjunto de equipamientos que funcionarán o no bajo su responsabilidad. Debemos indicarle al cliente las mejoras realistas de seguridad que tendrá con los equipamientos adquiridos, pero bajo ningún punto de vista, debemos instalar sistemas que tengan defectos de seguridad desde la concepción sin que nuestros clientes estén al corriente de ello.

Recientemente participé de una discusión donde un empleado del cliente solicitó que el sistema de control de accesos que acciona una barrera que se estaba instalando pudiera reaccionar de manera tal que no bajara cuando más de un vehículo viniesen "chupados" y evitar así las quejas de los propietarios que, a sabiendas que deben detenerse para identificarse, intentan violar al sistema ingresando a la sombra de quien efectivamente lo hizo. Estoy convencido que el cliente que quien compra un sistema de control de accesos, lo que en realidad esta comprando es una herramienta que le ayude a evitar que quien no esté autorizado pueda ganar acceso a la propiedad y que el sistema no debe de manera estructural permitir este tipo de excepciones. ■