Caso práctico: **La cajera más rápida y amable del supermercado.**

© César García-Rincón de Castro, 2008

Alicia es cajera de una cadena de supermercados. Le gusta su trabajo y es siempre muy amable con los clientes, hasta tal punto que algunas clientas siempre pasan por su caja, aun sabiendo que en otras cajas hay menos personas, incluso algunas están vacías. Además de su buen trato personal es muy eficiente y rápida en su trabajo, cosa que también atrae más clientes hacia su caja.

Los socios del supermercado, una vez informados del gran rendimiento de Alicia, han decidido prescindir de una de las cajeras, ya que Alicia puede incluso llegar a hacer el trabajo de dos cajeras. Una vez tomada la decisión las cajeras se sorprenden, puesto que no ven justificado el prescindir de un puesto de pago, y se temen un trabajo más estresante. Además intuyen rápido que la decisión ha sido por la gran capacidad de trabajo de Alicia, que ha puesto al descubierto que las demás no tienen esa capacidad.

El aumento de la ratio de clientes por caja, unido al enrarecimiento del ambiente entre Alicia y sus compañeras ha tenido como consecuencia más quejas de los clientes, un cambio de actitud de Alicia provocado por la indiferencia de sus compañeras hacia ella y porque ya no tiene tiempo ni ganas para preguntar a “sus clientas preferidas” por algunos aspectos de su vida. Todo ello ha tenido también consecuencias económicas, ya que los beneficios han bajado un 7% en los dos últimos meses, equivalente a una cantidad dos veces mayor que lo que supone un sueldo más de otra cajera.

Eres uno de los socios/as y estás en una reunión en la que se acaba de dar ese dato de 7% de pérdidas respecto al trimestre anterior.

*¿Qué acciones de motivación tomar para con Alicia y sus compañeras?*

Reconocimiento y recompensas: Implementar un sistema equitativo de incentivos por desempeño, como bonificaciones o promociones, que valore tanto la productividad como el trabajo en equipo.

Cohesión del equipo: Organizar actividades de integración y promover un diálogo abierto para mejorar el ambiente y fortalecer las relaciones entre Alicia y sus compañeras.

*¿Cómo evitar que se deteriore el ambiente laboral?*

Restaurar la confianza y comunicación: Realizar reuniones periódicas para que las cajeras expresen sus inquietudes, explicando decisiones con transparencia.

Equilibrio de la carga laboral: Recontratar a una cajera o ajustar turnos para reducir el estrés, además de reforzar el equipo en horas pico.

*¿Qué hacer respecto a los clientes?*

Mejorar la experiencia de compra: Enfocarse en una experiencia más completa, mejorando la atención, el ambiente y ofreciendo promociones o servicios adicionales para que los clientes se sientan valorados.

Encuestas de satisfacción: Implementar encuestas para obtener retroalimentación de los clientes y premiar a los más leales para mejorar la percepción del supermercado.