

NATIVIDAD CASADO MORAN

**Gerent de l'empresa Jugarna Toy, SL.
(Juguettos) de Vilafranca del Penedès**

Quants anys fa que vau obrir la botiga de joguines Juguettos de Vilafranca i com valoreu la vostra presència a Vilafranca?

Comencem la nostra aventura al novembre de 2009, ara fa gairebé 8 anys. Des del primer moment la gent de Vilafranca ens va acollir com un establiment més del seu centre comercial i ens va fer sentir molt integrats, ja que ens han anat arribant molt bons comentaris sobre els nostres treballadors i treballadores i la botiga en general.



Què us diferencia d'altres establiments similars de Vilafranca?

Des del primer moment la nostra idea era crear espais amplis perquè els clients poguessin recórrer el nostre establiment de manera còmoda encara que hi hagués més afluència de l'habitual. També hem intentat decorar la botiga de manera creativa en relació al producte. Volem que les persones que ens visitin tinguin ganes de quedar-se una bona estona en el nostre establiment, i per descomptat que el nostre personal ofereixi un tracte correcte, cordial i amable al públic, i crec que ho hem aconseguit.

Quins aspectes considereu més importants per treballar de cara al públic?

Pensem fermament que fan falta dependents professionals, això vol dir en primer lloc, tenir vocació, ja que no serveix plantejar-se treballar de dependent com a alternativa quan no es troba feina. Penso que és un error, ja que la vocació marcarà la diferència acompanyada per descomptat de la formació i l'actitud; sabem que tenen més possibilitats d'assolir l'èxit els nois i noies que inicialment tenen una vocació envers l'atenció al client, i a la pràctica, en el punt de venda, aquesta vocació lluirà sense límits. Hem tingut aprenents amb molt bona actitud però que a l'hora de la veritat se'ls ha fet difícil l'atenció al client per vergonya o timidesa. El tracte amb el públic requereix certes aptituds tals com ser obert i tenir empatia. No és fàcil. L'experiència s'agafa amb el temps però cal tenir una predisposició de base i la resta s'adquireix amb la pràctica i la formació.

I en una entrevista de selecció, què és allò que més valoreu? Creieu necessari fer una prova per demostrar les habilitats del candidat?

Bàsicament mirem quina experiència laboral ha tingut el candidat, quina formació, aptituds, aficions, etc. A priori, pot semblar que és més recomanable algú que ha treballat de cara al públic però no sempre és així, ja que de vegades vénen persones que no han treballat mai en el sector i després sorprenen gratament quan els fas una prova *in situ*. A la fi és una loteria. Fem una prova en el punt de venda per comprovar una mica l'actitud i veure com es desenvolupa l'aspirant, però tampoc és una ciència exacta malgrat que ara com ara no tenim més eines per determinar si serà el/la dependent /a que busquem.

Quins canals feu servir per trobar candidats quan necessiteu cobrir una vacant, encara que sigui per a una campanya concreta?

Normalment quan fa falta més personal mirem els *curriculum vitae* que les persones en cerca de feina ens deixen a la botiga i amb això anem fent. També utilitzem el boca-orella dels nostres treballadors i treballadores.

Per acabar, podries donar algun consell a les persones que estan cercant feina en el sector del comerç?

Podria donar-ne molts, però principalment, que valorin realment si és el seu sector, i quan accedeixin a una prova o treball que tinguin actitud i iniciativa, que tinguin ganes d'aprendre i una presència pulcre i educada. També que tinguin present que dins d'un comerç els dependents i dependentes són el més important que té una empresa de serveis, ja que són els que tenen el tracte directe amb el client, aspecte fonamental per a nosaltres.

Com valoreu l'experiència d'acollir alumnes en pràctiques a la vostra botiga?

Molt positiva i necessària perquè l'alumne prengui contacte amb el món del comerç i vegi realment si la vocació que creu tenir és real i compleix les seves expectatives o no.

La botiga de joguines Juguetto ha col·laborat amb el Dispositiu d'Entrenament de Competències, impulsat per Servei d'Ocupació i Formació de l'Ajuntament de Vilafranca, acollint la Noelia Vázquez, que va fer pràctiques i posteriorment l'empresa la va contractar com a dependenta de l'establiment