

CONVERSACIONES CONVERSATIONS

LA HISTORIA DE IBERIA, POR QUIENES MEJOR LA CONOCEN
IBERIA'S HISTORY, BY THOSE WHO KNOW IT BEST

LA EXSUPERVISORA DE RR.PP.,
MARÍA LUISA ALCUBIERRE,
CHARLA CON EL SUPERVISOR
DEL EQUIPO CLIENTE
PREMIUM, ALBERTO SAL

IN OUR VIP LOUNGE, FORMER PR
SUPERVISOR MARÍA LUISA ALCUBIERRE
CAMACHO MEETS PREMIUM CLIENT
TEAM SUPERVISOR ALBERTO SAL



A.S. ¿Cómo estás, María Luisa?

M.L.A. Muy contenta de verte y de estar en la Sala Dalí, después de tres años desde que me prejubilé.

A.S. ¿Cuánto tiempo trabajaste en Iberia?

M.L.A. Entré con 17 años y me fui siendo abuela, he pasado aquí 43 años, toda una vida...

A.S. ¿Te emociona visitarnos?

M.L.A. Sí, aunque no se me note. Precisamente en este trabajo aprendí que el autocontrol es muy importante: en lo bueno y lo malo, las emociones y los nervios. Si estás contento, fenomenal, pero si estás triste, tienes que seguir sonriendo al público.

A.S. De hecho, si sabes manejar tus emociones en los momentos complicados, venir a trabajar te ayuda mucho.

M.L.A. Es verdad. Yo recuerdo que, si había un cliente difícil, mis compañeros bromeaban diciéndome: "Sal tú, María Luisa, que seguro que llevas a esta persona a tu terreno; o le aburres o te lo metes en el bolsillo". Y es verdad que tengo mucha paciencia.

A.S. No es paciencia, es empatía. Y en este trabajo supone una habilidad muy importante, tanto como saber escuchar y poder informar con claridad. Aquí tienes ese momento de pausa en el que le puedes dedicar atención a un cliente y muchas veces conectas y le acabas conociendo.

M.L.A. Con los pasajeros de la sala tenías todavía más empatía antes. Hoy los viajes se han masificado y hay muchos más pasaje-

A.S. How are you, María Luisa?

M.L.A. Very happy to see you and to be in the Dalí Room again. It's three years since I retired.

A.S. How long did you work for Iberia?

M.L.A. I was here for 43 years – practically a lifetime. I started when I was 17 and was still here when I became a grandmother.

A.S. Are you excited about visiting?

M.L.A. Yes, though I don't show it. I learnt the importance of self-control in the job: managing your emotions and your nerves in both good and bad circumstances. If you're happy, great. But if you're feeling down for some reason, you have to keep on smiling.

A.S. It's a skill to be able to manage emotions in tough times.

M.L.A. It's true. I remember that when we'd have a difficult client, my colleagues would joke, "You go and deal with him, María Luisa. You'll calm him down either by boring him to death or winning him over." I am a very patient person.

A.S. You're not only patient, you're empathetic. And in this job, that's just as important as knowing how to listen or explain things clearly. There's that brief moment in which you can really devote your full attention to the customer; you make a connection and get to know them a bit.

M.L.A. Nowadays, there are so many business passengers. It used to be that you'd know them all by name, what newspaper they liked to read, and so on.

CONVERSACIONES CONVERSATIONS



ros *business*. Pero, en el pasado, los conocías por su nombre, y sabías qué periódico les gustaba o en qué zona preferían descansar.

A.S. Ahora es un reto mayor, pero siempre buscamos un equilibrio para lograr atender el alto volumen de clientes que entran, sin desatender ni dejar de ser cercano con muchos de ellos, sobre todo con los más asiduos, que vienen casi todos los días.

M.L.A. Claro, es tal la competencia de hoy en día que hay que esmerarse para que nunca dejen de ser clientes de Iberia.

A.S. ¿Sabías que este año se van a mejorar las salas y se les va a dar un aire más fresco, a pesar de que los clientes, también los internacionales, les dan una valoración tan buena incluso en las condiciones en las que están ahora?

M.L.A. Es que los extranjeros perciben nuestro carácter español como muy amable. Los latinos somos sociables y nos esforzamos por hacerles sentir cómodos.

A.S. ¿Guardas todavía tu chaqueta roja y tu tarjeta?

M.L.A. Pues mira, te voy a contar lo que me pasó ayer. Cuando yo llevaba la cinta con la tarjeta, le fui poniendo pins con los logotipos que Iberia ha tenido a lo largo de su historia. Al prejubilarme le di ese cordón a mi hija, que también trabaja en la compañía. Ayer vino a verme y me dijo: "Mira, lo sigo llevando", y lo sacó del bolso. Al verlo después de tres años, me llené de emoción.

A.S. ¿Qué consejo nos darías desde tu experiencia?

M.L.A. A ti te puedo dar pocos consejos, porque eres un gran profesional. Yo diría: siempre sonreír. ¡Ah! Y tratar bien a las personas; cuando me hicieron supervisora, ese fue siempre mi lema.

A.S. Incluso hoy, que estamos sometidos a una intensidad de trabajo muy alta, la forma de hacer que todo funcione es dejar de lado a veces el tema puramente profesional y aplicar normas de humanidad. Si alguien tiene que tomar un descanso, hacer una llamada... Esas cosas que no están escritas en ningún sitio, pero que ayudan a formar un gran equipo.

A.S. Yes, it's a bigger challenge now, but we always try to find a balance between the high volume of clients, and getting to know them, especially the regulars who are here practically every day.

M.L.A. Yes, and there is so much competition in the business-class sector these days, so you have to go the extra mile to ensure you retain your customers.

A.S. Did you know that this year they're going to upgrade the lounges and give them a fresher look? And customers already rate them highly as they are, including our international customers.

M.L.A. Well, Spaniards have a good international reputation for hospitality. We're sociable and work hard to make customers feel comfortable.

A.S. Do you still have your red Iberia jacket and badge?

M.L.A. Well, let me tell you what happened to me yesterday. When I used to wear the badge on a lanyard, I'd add pins with the logos that Iberia used over the years. When I took an early retirement, I gave the lanyard to my daughter, who also works at Iberia. Yesterday she came to see me and said, "Look, Mum, I'm still wearing it", and she took it out of her bag. Seeing it three years after I left made me feel quite emotional.

A.S. Based on your experience, what advice would you give me?

M.L.A. You're such a great professional that there's not much advice I could give you. I'd say, "Always smile". You do it so much that it just becomes automatic. It's also important to never lose empathy for those around you. Oh, yes! And treat everyone fairly. When I became a supervisor, that was my motto.

A.S. Even today, when our workloads are so heavy, the way to get everything to work is knowing precisely when to put humanity over rules. If someone needs to take a break, make a call. These are the kinds of things that aren't written down anywhere, but that are always so important to building a great team.

