

La opinión de las empresas

Grupo Telefónica



1 Atravesamos un momento económico difícil en el que Telefónica debe asumir su responsabilidad y contribuir a la recuperación sin frenar la inversión. Cuando la situación vuelva a su cauce, ganarán los que hayan convertido las dificultades en oportunidades y en ese camino está Telefónica. Por otro lado, el ser una compañía diversificada, presente en 25 países, es una ventaja diferencial que también tenemos que aprovechar. Así, será clave una correcta coordinación y complementariedad de la gestión de negocios maduros afectados por la crisis económica con la gestión de otros negocios con gran potencial de crecimiento.

2 Puesto que el mercado sigue creciendo, aunque evidentemente a un ritmo más lento que en años anteriores, nos estamos centrando en el desarrollo de nuevos productos y servicios y en seguir innovando, puesto que con la coyuntura actual es complicado vender o captar clientes al mismo ritmo que antes. Nuestros esfuerzos están orientados además a proteger las fuentes de ingresos actuales, como la banda ancha fija y los servicios tradicionales móviles, y a impulsar otras con importantes perspectivas como los datos en el móvil.

3 Es un elemento muy importante porque al final los empleados pueden convertirse en los mejores prescriptores de la empresa si conocen bien el producto o servicio. De hecho, una parte considerable de nuestros planes de formación están orientados a conocer tanto las funciones de las distintas áreas de la empresa como su oferta. Por otro lado, un objetivo ideal sería que nuestros empleados fueran los principales usuarios de los servicios de Telefónica porque, como indicaba, el mejor prescriptor es el empleado satisfecho y conocedor de su empresa. ♦