

## FITXES ©

Reflexions per a professionals dissenyadors i creatius que dirigeixen estudis consolidats.

### EL VINCLE CLIENT - DISSENYADOR

Un dels factors clau de l'èxit professional.

Per Fernando Del Vecchio.

Juliol 2010

Traducció al català: Marta García.

Febrer 2011

---

No deixa de sorprendre'm, al participar en converses amb dissenyadors, l'escoltar relats sobre dificultats i problemes normals amb clients com si es tractés de situacions crítiques, impossibles de resoldre. En molts casos, es repeteixen les anècdotes on el client és ignorant, mancat de gust, insolent, i intolerant. Gairebé sense excepcions, les preguntes que rebo per part d'aquests mateixos dissenyadors, que tracten de resoldre aquests problemes amb els clients, presenten un patró que es reflecteix en la següent pregunta: Com puc controlar (manipular) al client?

Tot i que sona fort i gairebé maquiavèlic, tots volen - d'una o altra manera - aconseguir el control de la situació sobre el seu client, perquè aquest finalment accepti de bon grat els suggeriments, les condicions de treball, i el preu presentat pel dissenyador davant el treball demanat. Això es resumeix en que el client ha de rendir davant l'autoritat del dissenyador.

El dissenyador pot responsabilitzar al client dels seus problemes, però, aquesta manera de pensar, observar i analitzar la situació no porta a cap solució.

L' "enemic extern" (culpar a un altre o altres) és una excel·lent excusa per justificar els nostres problemes, la nostra manca d'èxit comercial, etc. No obstant això, dissenyador i client formen part d'un mateix sistema. La relació que establím amb aquest personatge (el client), a partir de la forma com vam aconseguir pensar el nostre vincle amb ell, és clau per concretar relacions de treball, i no simples transaccions comercials.

No cal manipular al client, ni és positiu pensar que el client ens manipula. Estem parlant d'un enllaç "dissenyador - client", que hem de construir per aconseguir treballar en els termes que desitgem.

En el seu article "El mur de les lamentacions"<sup>1</sup>, Guillermo Brea planteja que una de les protestes habituals en el sector és "el client no em té confiança". I davant el lament, Brea respon: "la confiança és un vincle". I continua: "La confiança en qualsevol relació professional és una construcció mútua que requereix temps, solvència, coneixement, capacitat de resposta i sobretot, diàleg".

### Com modifiquem el nostre vincle, doncs?

Seria molt bo que davant una pregunta tan complexa com aquesta, hi hagués una sola i infalible resposta. Molts esperen aquesta miraculosa resposta, gairebé com esperen la pastilla que curi, miraculosament, qualsevol malaltia o mal patit.

Es tracta d'un vincle, la resposta es troba en nosaltres mateixos. I per començar a plantejar aquesta resposta, hem d'identificar el perquè generem un vincle que origina els problemes que tenim.

A molts no els resulta estrany, si no és que són (o han estat) protagonistes, una situació com la següent:

---

<sup>1</sup> "El mur de les lamentacions" de Guillermo Brea, en Foroalfa:  
[http://foroalfa.org/es/articulo/67/EL\\_muro\\_de\\_los\\_lamentos](http://foroalfa.org/es/articulo/67/EL_muro_de_los_lamentos)

Una persona (referida d'un client) contacta amb un dissenyador per demanar-li pressupost per un determinat treball. Com que és un treball ja realitzat pel dissenyador, i es tracta d'un referit d'un client, el dissenyador li respon per la mateixa via (e-mail en general), clara i breument, el preu al qual aquesta comanda pot ser realitzat.

Després d'una breu negociació, en la qual el dissenyador reassigna un percentual de la proposta econòmica inicial, arriben a un acord: el treball i el preu al qual aquest treball serà realitzat.

En els dies i setmanes posteriors, dissenyador i client intercanvien missatges orientats a l'aprovació del treball, el que finalment passa.

El dissenyador lliura el treball aprovat, i espera ansiosament el pagament promès.

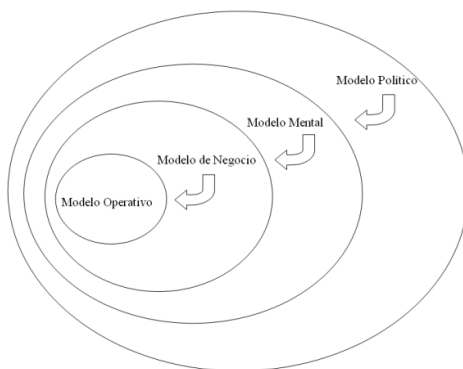
Setmanes després, després de diversos intercanvis telefònics i modificacions posteriors al lliurament del treball aprovat, el client envia el pagament en dos xecs, amb data de cobrament a trenta i seixanta dies.

Si bé aquesta situació s'entén com "problema", a futur és perfectament evitable. I per aconseguir que aquesta situació no tingui lloc, el nostre vincle amb el client ha de ser diferent. Aquest vincle comença en el primer acostament i trobada amb aquest client. No es tracta de manipular-lo.

Per plantejar el que acabo d'explicar en la relació del dissenyador amb el client, analitzem:

Les activitats quotidianes (tasques) que porta a terme qualsevol dissenyador, s'emmarquen en la configuració de la seva activitat (la forma com ha pensat el seu negoci), la forma com configura la seva activitat està condicionada per la qual cosa considera exitós (allò que creu que fa a un professional exitós, és a dir, el seu model mental sobre la professió); aquestes creences sobre el que fa exitós a un dissenyador gràfic, són una conseqüència del condicionament aconseguït pels que tenen el poder per imposar aquestes idees (grup de referents de la professió).

Les dificultats i problemes quotidians en la professió són manifestacions d'aquest model (model que vaig presentar durant la meua conferència en els Seminaris Foroalfa 2009).



En el cas relatat, la tasca és la presentació de la proposta (resposta del dissenyador) en els termes en què ha estat plantejada pel potencial client, el negoci està pensat per respondre a les consultes del client, atendre la seva comanda, realitzar el treball i cobrar per aquest servei, és molt possible que el dissenyador consideri que, el que ho fa exitós, és el disseny (el seu treball), i no la gestió que ha de fer per poder construir un vincle amb el client per al qual realitzarà el treball, finalment, aquest condicionament sobre què fa a un dissenyador exitós és producte dels seus referents (aquells que han tingut el poder per instal·lar-hi aquestes idees).

Tot i que sempre experimentarem dificultats, els problemes quotidians (com l'esmentat més

amunt) poden administrar-se eficaçment si revisem la forma com definim la nostra activitat, el nostre negoci, i en conseqüència, la forma com interactuem amb els nostres clients.

Podem responsabilitzar als nostres clients dels nostres problemes, però quan vam començar a comprendre que el problema és conseqüència del vincle que establim amb ell, i que aquest vincle és conseqüència de la forma com pensem la nostra activitat, vam començar a desenvolupar la capacitat d'administrar i resoldre aquestes dificultats.

El resultat del treball del dissenyador és el producte d'una gran quantitat de tasques, entre les quals el dissenyar ocupa una petita porció de temps. Per aconseguir fer el que volem fer (dissenyar), experimentem una gran quantitat de situacions problemàtiques, que hem de resoldre eficaçment. Aprendre a identificar aquestes situacions i administrar eficaçment és una decisió que hem de poder (i saber) prendre.

