

## *El plan euro en las empresas*

**RAFAEL ARIAS -SALGADO MONTALVO\***

**E**l Grupo en el que trabajo es consciente de su responsabilidad como agente directo en el proceso de sustitución de la entrañable peseta. Afronta el acontecimiento consciente de su alcance histórico como un reto de proyección institucional de primer orden y como un desafío comercial de respuesta prioritaria.

Hemos puesto en marcha diferentes líneas de actuación inspiradas en un doble propósito: de una parte, sensibilizar y familiarizar al cliente con el cambio de moneda, transmitiendo transparencia y confianza en el proceso, y de otro lado, garantizar la continuidad y eficiencia

en la gestión económica y en la actividad comercial de la compañía.

La cuenta más efectiva, al margen de ciertos trabajos preliminares, empezó en noviembre del año 2000, en torno a tres grandes ejes: los empleados, los consumidores, los sistemas operativos y los proveedores.

Quisiera destacar, en primer término, el programa de formación de empleados. Abarca a todos cuantos trabajan en la compañía —cerca de 45.000—, es interactivo y está actualmente en ejecución. A través de él conocemos y transmitimos tanto las implicaciones del cambio de moneda en cada

\* Presidente de Centros Comerciales Carrefour.

área de la empresa como la manera de resolver las dudas o los problemas que nuestros clientes puedan llegar a plantear. El programa lo imparten más de 400 euro-formadores en "Euro-salas" creadas al efecto en todos los establecimientos de la cadena.

El aspecto más complejo técnicamente ha sido la conversión de sistemas. El cambio de moneda afecta a un gran número de sistemas informáticos de la compañía, unos 5.000 aproximadamente, y de manera más intensa a los relativos a los procesos de compra, logística, gestión de tienda y tesorería, señalización de tiendas, balanzas de pesado, etc. Se verán asimismo afectadas las bases o series de datos históricas de la gestión comercial y financiera, las cuales están siendo transformadas, para permitir el próximo año una gestión económica y administrativa natural, sin las distorsiones que ocasiona comparar datos con dos monedas diferentes.

La información a los clientes, para facilitar su conocimiento y familiarización con la nueva moneda, es el tercer gran eje de nuestro plan de actuaciones. Hemos firmado el Código de Buenas Prácticas en el que se asumen compromisos singulares de información, seguridad en la conversión, redondeo exacto, no-discriminación en el cobro de precios denominados en euros y/o pesetas o de atención personalizada al cliente. Queremos transmitir confianza a los consumidores con el fin de que pierdan el temor al cambio de moneda, a la indebida subida de precios o al redondeo ilegal.

Es una oportunidad única que tenemos la obligación de aprovechar haciendo las cosas como corresponde a una empresa líder: mejor que bien. Ya en los días de noviembre y diciembre, la expresión del precio en euros en las etiquetas y en la comunicación comercial, tiene un tamaño superior a la del importe en

pesetas. A finales de año, habrá cartelería informativa en todos los centros. Asimismo, en diciembre, todos los hipermercados contarán con stand y personal preparado para prestar cuanta ayuda los consumidores soliciten. Y para los días siguientes al 2 de enero está previsto en todos los centros un equipo de refuerzo con la misión de ayudar en los cambios de moneda y de suministrar las explicaciones que se requieran.

En nuestro plan de actuación también se contempla la relación con las empresas proveedoras de Carrefour. Estamos trabajando coordinadamente en todo el proceso de compras con el fin de que el circuito administrativo y financiero se exprese en euros sin que ello sea un problema o introduzca confusión en nuestra relación comercial.

Por último, nuestro plan contempla como exigencia la permanente colaboración con los órganos de la Administración Pública encargados de impulsar y realizar la introducción del euro y la recogida de la introducción del euro y la recogida de la peseta con el fin de tomar las medidas que, a su sugerencia, puedan facilitar el buen fin de esta operación histórica.