

Daniel Cestau Country Manager de inConcert recibe un nuevo reconocimiento de manos del Instituto

Por Sergio Lozano Quirós



■ Daniel el Instituto Mexicano de Teleservicios liderado por la Lic. María Eugenia García te entregó un nuevo galardón en esta ocasión por tu contribución editorial y desarrollo profesional a la industria de los Centros de Contacto mexicanos.

Si, han sido 20 años de muchísimo trabajo en los que de la mano de inConcert hemos recorrido un sinnúmero de alternativas en la industria de los Call Centers locales.

Si bien inConcert es una empresa de tecnología cuyo foco es precisamente desarrollar, implementar y soportar plataformas de Contact Center Omnicanal en estas dos décadas hemos emprendido muchas acciones que sentimos que como resultado le aportaron mucho a la industria.

El Call Center de operaciones que nuestros clientes usaron como laboratorio, el modelo de Hotelería de Call Center para que nuestros clientes crecieran en infraestructura sin inversión, los modelos comerciales de venta y renta de tecnología a la medida de cada cliente, la implementación de Call Centers llave en mano, etc, etc.

Tengo el enorme placer de liderar la operación de inConcert en la región desde 2002 y en ese trayecto buscamos romper una infinidad de paradigmas, hacer lo que nadie había hecho en cada momento nos generó un fuerte posicionamiento y en definitiva la plataforma para crecer a los 26 países donde hoy operamos.

■ ¿En qué año llegaste a México?

Vivía desde hacía muchos años en Buenos Aires donde ya había publicado mi primer libro (Crecer) y era consultor de importantes empresas, mi esposa vicepresidente de uno de los Bancos internacionales más importantes y en 2001 tomamos la decisión de dejar todo atrás y volver a empezar fundamentalmente cansados de los vaivenes económicos argentinos que siguen igual o peor aún en la actualidad.

Llegué a Ciudad de México el 12 de Agosto de 2002 y mi familia un mes más tarde cuando ya contaba con todos los documentos en regla como inversor y nuestra primera casa mexicana organizada.



El Junio de 2003 comenzamos con inConcert a dar los primeros pasos en un mercado donde ya los grandes tiburones de la industria tenían su espacio reservado. No pensamos venir por un tiempo y luego regresar, llegamos a México con la idea de que fuera nuestro hogar por muchos años y así fue.

■ **¿Siempre es interesante preguntarte cómo ves hoy la industria a través de tu vasta experiencia?**

Pese a que todos daban nuestra industria como en franco declive en 2019 la pandemia la reactivó y las estadísticas muestran un crecimiento de más de un 30%. Los cambios en el comportamiento de compra del cliente por ejemplo ha sido uno de los grandes catalizadores.

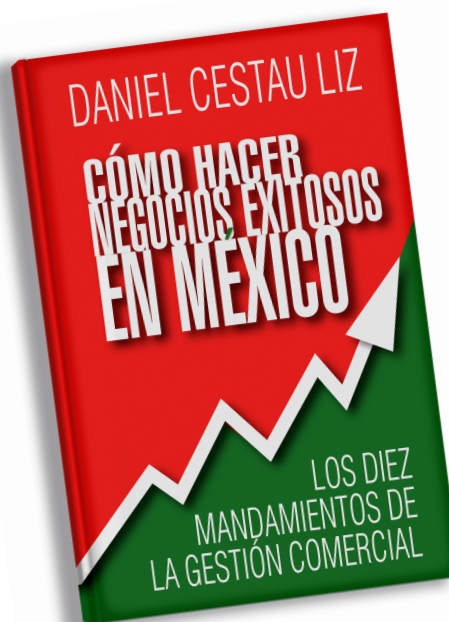
■ **¿Cómo sentís el futuro del negocio, cómo vislumbras los próximos años?**

En Marzo de 2020 pensamos que la pandemia iba a durar seis meses. Hoy un año y medio después y sufriendo los estragos de las variantes del virus estamos convencidos que vamos a tener que convivir con él por un tiempo largo. Hay paradigmas que cambiaron y siento que va a ser muy difícil que regresemos a lo anterior. Si la empresa dio de baja la oficina y su gente teletrabaja y en esa modalidad se consiguió una productividad mayor

que trabajando en la oficina difícilmente se vuelva atrás. No sería lógico.

La gente trabajará más cerca de la familia y se ahorrará entre dos y cuatro horas diarias de transporte, comer en la calle, etc. Pero ese es solamente uno de los tantos cambios.

En materia de tecnología la IA cada día va tomando más terreno y no solamente en los Centros de Contacto. Las empresas sin importar su tamaño –incluso la más pequeña– tienen hoy la necesidad imperiosa de emprender el camino de la Transformación Digital para llegar a más clientes con el mejor servicio esto abre para las compañías que vivimos del desarrollo tecnológico una ventana de oportunidad inmensa.



■ **Uno de tus libros más vendidos se llama: “Cómo Hacer Negocios Exitosos en México los Diez Mandamientos de la Gestión Comercial” ¿es vigente aún su contenido en medio de esta nueva realidad que estamos viviendo?**

Sí... en pandemia reescribí algunos de mis libros -como por ejemplo Reinventarse- pero en el caso de “Cómo Hacer Negocios...” no

lo toqué, pienso que sigue tan vigente como el primer día en que lo escribí.

Luego de una década de vivir en México lo pensé en base a mis experiencias y hoy diez años después vuelvo a confirmar que mis puntos de vista al respecto se mantienen.

En su momento identifiqué 10 puntos vitales que el empresario extranjero debe tener en consideración cuando aterriza en un mercado tan importante como lo es el mexicano por su tamaño y oportunidades. Son la condición para hacerse un espacio y competir de igual a igual a la hora de abrir la empresa. Lo que ha cambiado es el escenario y varios paradigmas relacionados al consumo pero igualmente necesitaremos una investigación de mercado, seguirá siendo este un país de relaciones, se seguirá necesitando estar localmente afincado para operar el negocio, nadie invertirá si no somos nosotros y varios puntos más que la obra detalla se mantienen intactos.



■ **En pocos días más estás lanzando una nueva obra que sería la número 20 y entiendo que sigue la línea de motivación y desarrollo personal de los últimos ¿de qué trata?**

Si gracias. El “**Método Daniel Cestau Liz Crea tu Mente de Éxito**” será un manual en el

“ Lo que ha cambiado es el escenario y varios paradigmas relacionados al consumo pero igualmente necesitaremos una investigación de mercado. ”

que en sus mil páginas aglutino una importante cantidad de contenidos y experiencias de vida que le permitirán al lector una inmersión total en un proceso que podrá catapultarlo sin escalas –si sigue paso a paso las indicaciones– a construir una nueva y mejor versión de sí mismo.

Este método contiene enseñanzas, descubrimientos y consejos nacidos desde lo más profundo de mis vivencias personales, tamizados y listos para internalizar después de más de cuarenta años de experiencias y tras haber logrado, como resultado de una incesante búsqueda, crecer constantemente y lograr ser mejor en lo verdaderamente importante.

Todo ello concentrado y sistematizado en una metodología actual, dinámica y práctica con la finalidad de ayudarlo a alcanzar todos los objetivos fijados tanto sean personales, económicos como profesionales.

Imaginé “**Mente de Éxito**” como un verdadero “sistema operativo” que debería facilitarnos la tarea de direccionarnos, con celeridad, hacia nuestros objetivos más preciados, permitiéndonos evolucionar y fundamentalmente, disfrutar al máximo de la vida en el camino –a veces largo– de alcanzarlos.

■ **Muchas Gracias Daniel por tu tiempo.**

Gracias a vos Sergio por él espacio.