

Triunfar en el **FRACASO**

Todos queremos que las cosas salgan bien. Pero Murphy no tendría sus leyes si eso se lograra siempre. ¿Qué hacer cuando las cosas no salen?

A mediados del año pasado estábamos en tratativas con **Open Sport** al mismo tiempo en que **Sorpresa y 1/2** llevaba a Carlos Abraham a consagrarse monje Shao-lin. Así es como Hernán Spinelli, de **Promofilm**, se contacta con nosotros para que lo proveyéramos de un gimnasio, complementos y ropa deportiva para la media sorpresa de ese domingo. En dos días, faxes mediantes, todo quedó listo para el domingo. Pero cuando llegó el momento de recibir las cosas en la planta de **Canal 13**, entró en acción una de las leyes mencionadas y las cosas no sólo no llegaron, sino que nos enteramos que no llegarían.

Open Sport se comprometió telefónicamente a colocar las cosas al día siguiente en la casa de Carlos, y partimos hacia el local más cercano –El Abasto– a filmar la media sorpresa. Después de algunas luchas de aprobaciones de permisos, filmamos y volvimos al canal.

Una hora después, por las pantallas de **Canal 13** se podían ver todos los componentes de la media sorpresa así como el logo de **Open Sport**, tal como había sido pactado. A brindar.

Lunes. O martes. O lunes de la otra. Elija la fecha que quiera.

La cuestión es que, por cuestiones burocráticas, la entrega se demoró el suficiente tiempo como para poner nervioso –con justa razón– a Hernán, quien temía que por primera vez en la historia de **Sorpresa y 1/2** un regalo no fuera entregado. Finalmente la entrega se realizó. Pero después de muchas idas y venidas. Más de las que imagina.

Llegó la hora de pedir perdón.

Una vez que todo pasó y que lo gramos que el cliente cumpliera su parte, llegó la hora de disculparse.

En este punto es donde decidimos mostrar que nosotros también, a la hora de los regalos, podíamos estar en todos los detalles, en vez de llamar por décima vez para decir: “Disculpame, Hernán”.

El envío consistió en una caja conteniendo cigarrillos, aspirinas, gas-oil, un reloj y una botella de tequila acompañada de cuatro vasos, dos limones sutiles, un salero y el cuchillo necesario para cortar los limones. Y una nota que justificaba cada uno de los componentes.

Todos queremos que las cosas salgan bien, sí. Pero cuando no lo logramos, hay que recordar que **un problema siempre puede ser una oportunidad.** En este caso fue la de presentar a **Promofilm** nuestra capacidad creativa. Y ahora sí, a brindar.





Un pedido de disculpas producido

Así fue el envío realizado a Hernán Spinelli de Sorpresa y 1/2. Todos los detalles fueron cuidados.

El cuchillo fue agregado a último momento, gracias a la prueba que se realizó: abrimos la caja, sacamos las cosas una por una –como si fuéramos Hernán– y cuando llegó el momento de “ponerse en pedo”, nos dimos cuenta de la falta.

Llegó la hora de pedir perdón.

“Una vez que todo pasó y que logramos que el cliente cumpliera su parte, llegó la hora de disculparse.

En este punto es donde decidimos mostrar que nosotros también, a la hora de los regalos, podíamos estar en todos los detalles; en lugar de llamar por décima vez para decir: ‘Disculpame, Hernán’.”

La nota con la explicación detallada de cada elemento, es la que reproducimos a la derecha.

