

ENTREVISTA A RELACIONISTA PÚBLICO

Edad: 59 años

Años de trabajo: 35

Cómo te decidiste que querías dedicarte a las relaciones públicas ?

A mí me encantó el tema de hotelería y turismo y fue por ese lado que derivé al tema de las relaciones públicas. Finalmente hice secretariado. Cuando era joven no tenía idea de que iba a trabajar, iba a trabajar de secretaria.

Cuando tuve que elegir mi pasantía, que en aquel momento se llamaban prácticas de oficina, ofrecían distintas empresas, todas muy relevantes en el mercado y organismos internacionales, que era un primer paso para después entrar a trabajar, me ofrecieron el Hotel *** y ahí ingresé en un mundo que me fascinó. Luego me contrataron para una suplencia que iba a ser de un mes y que después fueron seis. Ingrese como secretaria en el Departamento de RRPP que luego se le sumó Ventas y luego se cambió por Marketing. Así comencé a hacer todos los cursos de RRPP que había en el Uruguay, hice cursos para especializarme.

Contame un poco de que trata las relaciones públicas

Para mí era fascinante, me divertía ir al trabajo, trabajaba de 10 de la mañana a 6 de la tarde, jamás me iba a las 6, porque además yo tenía eventos dentro de RRPP que organizaba el Hotel. Estuve 17 años en la división de RRPP, primero como secretaria después como jefa de RRPP, entonces el horario era relativo, lo principal es tener una gran vocación de servicio. Tú estás para servir al otro, para coordinar, juntar una gente con otra o un evento con otro. Lo que pasa es que tiene muchas vertientes las RRPP, tiene muchas cosas que se juntan, porque yo hacia los eventos y la difusión de eventos, o sea armaba el evento y hacía la difusión, me encargaba de la parte de comunicación, o sea yo mandaba a la prensa constantemente información sobre el hotel, en ese caso, y tenía relacionamiento con la prensa, es decir, la prensa me llamaba a mí cuando necesitaban algo del hotel, ya sea por un pasajero o por una delegación oficial, o un artista.

Organizaba charlas o conferencias que se hicieran en el hotel, o desayunos de trabajo, o conferencias de prensa. Hacía la convocatoria a la prensa, al público del evento fuera cual fuera. Después se generaban muchos eventos propios del hotel.

¿Se encarga solo de eventos o hay más ramas, digamos?

Hay dos ramas básicamente, una es la de eventos y otra es la de atención de huéspedes. Yo particularmente tenía a cargo las delegaciones oficiales, cuando venían presidentes o primeros ministros, que coordinábamos con el Ministerio de Relaciones Exteriores. Yo era la que atendía toda la parte protocolar digamos, había que esperar a la persona VIP afuera del Hotel y hacerla entrar con el protocolo correspondiente, y toda la parte de coordinación interna con el MRREE, para asignación de habitaciones, había un grupo que trabajaba en eso, se trabajaba con el departamento de ama de llaves y el departamento de recepción, había que ver en que habitación se ubicaba el principal, suite número tanto, en que habitación se ubicaba el custodia; cada caso era similar pero con muchos detalles distintos, cada delegación requería un servicio distinto.

También representaba al Hotel en eventos, yo iba si el Gerente General no podía ir.

¿Qué tiene que tener una persona para dedicarse a esto?

Te tiene que gustar mucho el relacionamiento con las personas, estar siempre impecable porque sos representante de la empresa en donde trabajas, la gente te identifica con la empresa. Si no te gusta es un trabajo sacrificado, te tiene que gustar relacionarte con el público, tenés que tener buen relacionamiento con todos tus públicos, que son la Prensa, organismos oficiales, autoridades, organismos internacionales, embajadas, empresas, empresas que son clientes del hotel, que traen sus propios pasajeros. Te diría que con los pasajeros en general no había gran relacionamiento, salvo que el pasajero requiriera algún servicio de prensa o algún requerimiento especial, o aquellos pasajeros que eran huéspedes habituales y que uno los veía mucho, entonces había más relación.

Después tenía que ir a las áreas públicas como al restorán o al bar, dar una vuelta, saludar clientes.

Lo que pasa que yo te hablo dentro del funcionamiento de un hotel, pero hay más ámbitos.

Dónde se puede estudiar RRPP?

Yo hice varios cursos, pero no hice la carrera en la facultad.

Hay un Instituto de RRPP, en la ORT también se puede estudiar. RRPP es la imagen de la empresa. Hay relaciones hacia afuera de la empresa pero también hacia adentro, ínter empresa, por ejemplo en el Hotel *** se hacía una fiesta para todos los funcionarios, que era la fiesta de Reyes que se hacía para los hijos de los funcionarios del hotel, o sea era un relacionamiento interno. También están las relaciones con otras empresas como agencias de viajes, de turismo. Todo tiene que ver con la comunicación.

¿Qué factores te influyeron para que siguieras esta carrera?

Creo que es algo natural en mí, en ser muy comunicativa, ser ordenada, sistemática para trabajar, necesitas tener todas tus listas al día, porque uno maneja mucha información y esa información la tenés que tener al día, porque si mandas una invitación a un embajador y no tenés al día tu lista de embajadores y no sabés que cambió, al que le llega la invitación se va a ofender, ¿verdad? Entonces toda esa información tiene que estar actualizada y segmentada, hoy en día la computadora es una gran ayuda y el mail también, porque yo trabajo mucho con el mail. Listas de hoteles, de restaurantes, separados si son de Montevideo, de Punta del Este o del Interior, la prensa la tengo toda segmentada, hay que tener mucha paciencia y ser muy ordenada.

Todo termina en comunicación, tenés que ver el producto que ofrece una empresa y a que público va dirigido y hacer que llegue la información de ese producto a ese público específico. En este momento yo estoy haciendo más que RRPP, empecé en esa área y luego fui agrandando el terreno, ¿no? La última acción que tuve directamente de RRPP fue hace dos veranos en el Hotel ****

¿Qué te parece que tendría que tener en cuenta alguien para dedicarse a esto?

Si no te gusta el relacionamiento con la gente no te puedes dedicar a esto. Tenés que estar siempre bien, con una sonrisa, amable, simpática, yo no te digo ser falsa, al revés te tiene que salir de adentro, también es importante tener buena memoria y siempre insisto con ser ordenada para trabajar, tener un sistema, ¿no? Si no es todo un desorden, a veces parece todo muy simple pero hay un montón de elementos que hay que tener en cuenta, y segmentar bien a quien vas a dirigir tu invitación o tu información.

¿Me podrías contar cómo sería un día habitual en tu trabajo?

Loquísimo. Mientras tomo el desayuno ya prendo la computadora, y con la taza en la mano me siento y de repente son las tres de la tarde y sigo, al trabajar en casa tengo mis tiempos, como cuando tengo hambre, y todo depende, si tengo que ir a algún evento, yo trato de ir a donde me invitan, creo que uno debe ser educado y responder a las invitaciones. Hoy fue un día atípico, me quedé todo el día porque necesito trabajar con la computadora en la organización de un par de eventos que tengo por delante. También tengo un programa de radio en radio Carve, es un programa que sale los sábados y es de turismo, gastronomía, tiempo libre y escribo para un semanario en el portal.com, entonces también tengo que planificar eso, siempre estoy retocando, todo esto forma parte de mi rutina diaria, siempre estoy pensando en esquema del programa y confirmar si tengo que asistir a algún evento que me inviten.

Me distraigo viendo las novelas brasileras o juego al solitario, no tengo tiempo para leer o leo revistas que se relacionan con trabajo, las marco para agregar al programa de radio.

¿Qué más le dirías a un adolescente que quiera dedicarse a esto?

Que se prepare por qué no todo son rosas, todo parece muy lindo, pero hay que ser muy serio, muy profesional, a veces tenés que dar la cara en nombre de la empresa para afrontar cosas negativas, para revertir una situación difícil, con responsabilidad, con contactos, porque uno a veces tiene a quien llamar para ayudar a revertir algo negativo, pero con mucha delicadeza y mucho tacto y con muy buenas relaciones, hay que fomentar las buenas relaciones sobretodo con los medios de prensa, pero nunca hay que abusar.

También diría que todo tiene su sacrificio, que aunque sea tarde y estés cansada, igual tenés que estar y estar bien, del cansancio olvidate, es parte de tu trabajo y de repente tenés diez minutos para cambiarte por qué salís de un evento para otro, hay que ser medio mago también que no viene mal de ayuda (risas).

Pero ya te digo, que le guste el relacionamiento, ser ordenada, imaginativa y creativa por que también se trabaja en conjunto con otros y es muy importante el trabajo de equipo, ya que todos pueden aportar algo distinto.