Directora de adi&co y presidenta de la Asociación Española de Empresas de Azafatas (ADEZA)

Carmen Centol

Por Belén de Francisco

Carmen Centol es directora y propietaria de la empresa adi&co, S.L., desde el año 2000, especializada en selección, formación y contratación de Azafat@s y personal auxiliar de apoyo en la organización. Ser diplomada en Relaciones Laborales y Máster en Recursos Humanos la ha cualificado para formar y dirigir equipos de trabajo para congresos y eventos durante más de 20 años, en los que ha ejercido la labor de gestionar el personal auxiliar en diferentes Auditorios y Palacios de Congresos en Zaragoza, Vigo y Comunidad Valenciana. Desde julio de 2013, Carmen es, además, la presidenta de la Asociación Nacional de Empresas de Azafatas (ADEAZA).

¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?
Sin lugar a duda, cuando un cliente nos felicita después de un evento. Significa que hemos sido capaces de captar sus necesidades y que nuestro trabajo ha sido valorado.

Aseguran que no son solamente una empresa, si no las personas que ayudan al cliente a tener éxito en un evento. ¿Cómo lo consiguen?
Identificándonos cien por cien con su organización. Cuando estamos trabajando somos su imagen, y nos esforzamos en conseguir que nuestra labor contribuya a su éxito. Nos volcamos en nuestros clientes, con una atención muy personalizada, por eso damos mucha importancia a la profesionalidad y a la calidad humana de nuestros equipos.

La formación es uno de sus puntos fuertes. ¿Qué tipo de de cursos ofrecen a sus azafatas?
Además de la formación específica para la prestación de cada servicio, realizamos una formación interna para todas aquellas personas que van a pasar a formar parte de nuestros equipos de trabajo. Es fundamental que conozcan la profesión, y que sepan que tienen que hacer en cada momento. Hay muchos tipos de actos, y todos tienen sus peculiaridades.

Cuidamos y mimamos el servicio desde el principio hasta el final

Un buen auxiliar de organización, tiene que estar preparado para poder trabajar en cualquier tipo de evento. No es lo mismo un congreso que una feria, una convención, un acto de protocolo, una presentación de producto, etc.

La calidad del servicio que prestamos pasa por la cualificación y la preparación e instrucción de aquel que lo realiza.

Además de esta formación interna adi&co imparte otros cursos en los que incluyen Protocolo. ¿Considera esta materia fundamental en cualquier empresa? ¿Y a nivel cotidiano?
Aunque muchas veces no se le da la debida importancia, el protocolo es fundamental en cualquier empresa, y por supuesto en la nuestra.

Las empresas tienen sus reglamentos internos, pero cuando organizan un acto con presencia de Autoridades, deben respetar la normativa oficial y el orden de precedencias. Sería muy conveniente que en todas las empresas e instituciones se incluyera una pequeña formación en protocolo.

En nuestro caso, el personal tiene que conocer el protocolo específico de cada evento, y nuestra formación se centra en sus diferentes disciplinas: Protocolo Social (educación, cortesía, buenas maneras), Protocolo de los actos oficiales (su normativa y sus técnicas de planificación) y Protocolo Empresarial, que tiene su propia entidad, con los códigos de conducta y de comunicación que establecen las organizaciones para ser eficaces.

Su lema es "Los detalles marcan la diferencia" .¿Cuáles son esos detalles?

La atención personalizada en cada evento, y durante 24 horas. Para nosotros, cada cliente es único, y no importa si es una pequeña o gran empresa, o es un acto de dos horas o un congreso de varios días. Cuidamos y mimamos el servicio desde el principio hasta el final.

Desde el primer contacto con el cliente, a la selección, formación, contratación y supervisión del equipo que trabaja en su evento, siempre con el perfil que se adapta a su imagen y necesidades.

Descríbanos el perfil habitual de sus azafatas. ¿Es variable en función del evento?

Hay una serie de requisitos que exigimos a todo nuestro personal, como son la educación, la amabilidad, el saber estar, saber trabajar en equipo, que tengan capacidad de reacción, y que les guste la atención al público, ya que nuestro trabajo requiere de una vocación de ayuda que tiene que ser algo innato.

Nosotros podemos formarles, pero esas cualidades y aptitudes son necesarias como base. La imagen es importante, puesto que representamos la de nuestros clientes, por eso exigimos buena presencia y un aspecto muy cuidado. Esto no quiere decir que haya que tener un perfil de modelo, ni una talla pequeña, aunque en los eventos exclusivamente de imagen, el cliente exige que el personal tenga unas determinadas características físicas, y en este caso tenemos que buscar el adecuado a sus necesidades.

¿Qué tipo de empresas reclaman más sus servicios?

Contamos entre nuestros clientes con Sociedades Médicas, Palacios de Congresos, Instituciones, Universidades, Empresas, etc. Nuestro mercado se basa fundamentalmente, en congresos y eventos de protocolo, que son nuestra especialidad, pero también trabajamos eventos corporativos, convenciones, eventos de imagen, ferias y presentaciones de producto.

Como presidenta de la Asociación Española de Empresas de Azafatas, ¿cuáles son los objetivos principales de dicha organización?

ADEAZA intenta sobre todo profesionalizar el sector, y conseguir que se respete y reconozca la profesión de azafata/o a la que nosotros denominamos: personal de acogida y apoyo en la organización, tal y como se recoge en la norma de calidad UNE CTN 189002 SC 1. Q de calidad (ICTE), publicada en 2012, y en cuya elaboración ADEAZA participó, además de promover su creación. Pretendemos conseguir que se nos reconozca y se nos incluya en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales.

La formación y la calidad son dos de nuestros objetivos fundamentales. Hemos creado una plataforma de formación online, que se pondrá en funcionamiento dentro de poco, a través de la cual la Asociación impartirá una formación homogénea avalada con la experiencia de todos sus socios, algunos de los cuales, entre los que se encuentra nuestra empresa, cuentan con más de veinte años de experiencia en el sector.

Otro de nuestros objetivos es elaborar un convenio colectivo a nivel nacional, aunque hemos dado prioridad al tema de la formación para este año, por supuesto sin dejar de la mano el resto de proyectos.

También estamos inmersos en varios proyectos de internacionalización de nuestra formación y know-how.

¿Qué tipo de facilidades se les ofrece a sus asociados?

Pertenecer a una Asociación con prestigio nacional y una larga trayectoria, en la que además del contacto comercial del que se benefician a través del networking y el intercambio de sinergias, pueden formar parte de todos sus proyectos, jornadas técnicas y de formación y participación en redes sociales.

Además, en nuestra última reunión realizada en noviembre, hemos introducido la figura del socio junior, de forma que podrán asociarse empresas que hasta ahora no cumplían los requisitos de dos años de actividad o avales necesarios para pertenecer a ADEAZA, dando así la posibilidad a empresas de nueva creación de beneficiarse de la orientación que nuestra Asociación puede proporcionarles en los siempre difíciles inicios de cualquier actividad.

Desde fuera este área sigue relacionándose con el género femenino. A nivel interno, ¿cree que se ha evolucionado en este aspecto? ¿puede decir que ha aumentado el número de hombres en el sector?

Por supuesto que sí. Hoy en día los equipos son mixtos, aunque en nuestra bolsa de trabajo hay muchas más mujeres que hombres, simplemente porque nos llegan más solicitudes.

En nuestro caso no diferenciamos a la hora de seleccionar. Exigimos lo mismo. Lo que sí que es cierto es que el cliente todavía no está concienciado del todo en este sentido, y la demanda de azafatas todavía es superior. Nosotros intentamos siempre trabajar con equipos al cincuenta por ciento y la verdad es que el resultado es excelente de cara a la imagen del evento. Creo que todavía debemos de educar al cliente en este aspecto, pero desde luego que se ha evolucionado muchísimo.