Meditar y actuar

El 14 de Octubre de 1998, en un vuelo trasatlántico de la línea aérea British Airways tuvo lugar el siguiente suceso.

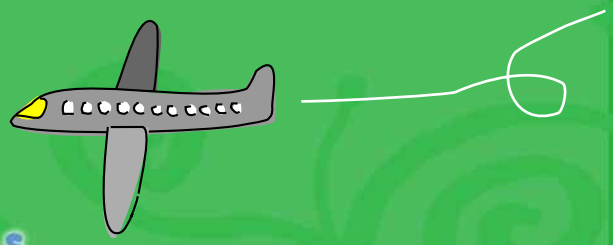
A una dama la sentaron en el avión al lado de un hombre de raza negra. La mujer pidió a la azafata que la cambiara de sitio, porque no podía sentarse al lado de una persona tan desagradable. La azafata argumentó que el vuelo estaba muy lleno, pero que iría a revisar a primera clase a ver por si acaso podría encontrar algún lugar libre. Todos los demás pasajeros observaron la escena con disgusto, no solo por el hecho en sí, sino por la posibilidad de que hubiera un sitio para la mujer en primera clase. La señora se sentía feliz y hasta triunfadora porque la iban a quitar de ese sitio y ya no estaría cerca de aquella persona.

Minutos más tarde regresó la azafata y le informó a la señora: "Discúlpeme señora, efectivamente todo el vuelo está lleno... pero afortunadamente encontré un lugar vacío en primera clase. Sin embargo, para poder hacer este tipo de cambios le tuve que pedir autorización al capitán. Él me indicó que no se podía obligar a nadie a viajar al lado de una persona tan desagradable."

La señora con cara de triunfo, intentó salir de su asiento, pero la azafata en ese momento se voltea y le dice al hombre de raza negra: "¿Señor, sería usted tan amable de acompañarme a su nuevo asiento?". Todos los pasajeros del avión se pararon y ovacionaron la acción de la azafata.

Ese año, la azafata y el capitán fueron premiados, y gracias a esa actitud la empresa British Airways se dio cuenta que no le había dado demasiada importancia a la capacitación de su personal en el área de atención al cliente. La empresa hizo cambios de inmediato; desde ese momento en todas las oficinas de British Airways se lee el siguiente mensaje:

"Las personas pueden olvidar lo que les dijiste,
las personas pueden olvidar lo que les hiciste,
pero nunca olvidarán como los hiciste sentir".



Compartimos con Uds. estos cuentos. Muchos de ellos fueron encontrados en diversos lugares, sin conocerse su autor. Si eres uno de los creadores de estas obras, escríbenos a comunicaciones@inpas.cl
Te invitamos a utilizar estas narraciones sólo en tu trabajo pastoral, por respeto a los autores de estas obras.