

FUNCIONARIA DE MCDONALD'S JAPÓN LA PASÓ HORRIBLE

El bañazo de equivocarse

◆ AFP

Tokio, Japón

Imagínese que dirige una empresa en Japón que ha cometido un error o está metida en un escándalo. No tiene escapatoria. Debe convocar a conferencia de prensa, disculparse mil veces y, como si fuera poco, postrarse ante las cámaras.

Esto es lo que le ha pasado a Sarah Casanova, presidenta canadiense de McDonald's Japón, que se vió obligada a hacer un acto de contrición después de una serie de escándalos de la firma de restaurantes de comida rápida, como el hallazgo de un diente en las papas fritas. Ante la "gran preocupación" causada a sus clientes, Casanova tuvo que cumplir con el ritual en caso de crisis. Y respetando un código estricto:

—**Regla número uno:** vestir ropas oscuras, poner cara de congoja, y no escatimar en disculpas.

—**Regla número dos:** inclinar-se profundamente, si es posible en ángulo recto, y con toda la soltura requerida, aún a riesgo de pasar por un payaso.

—**Regla número tres:** olvidar los premios económicos del año.



Sarah Casanova sudó tacacos ante la prensa japonesa.AFP

También es recomendable una reducción salarial temporal o la renuncia a sobresueldos.

—**Reglas 4 y 5** (según las circunstancias): Renunciar en el acto o, con más frecuencia, dejar el cargo a un nuevo director general. Prometer cambios radicales para evitar otros escándalos.

Esto forma parte de un fenómeno cultural más amplio en Japón donde el jefe recibe los golpes por su equipo.