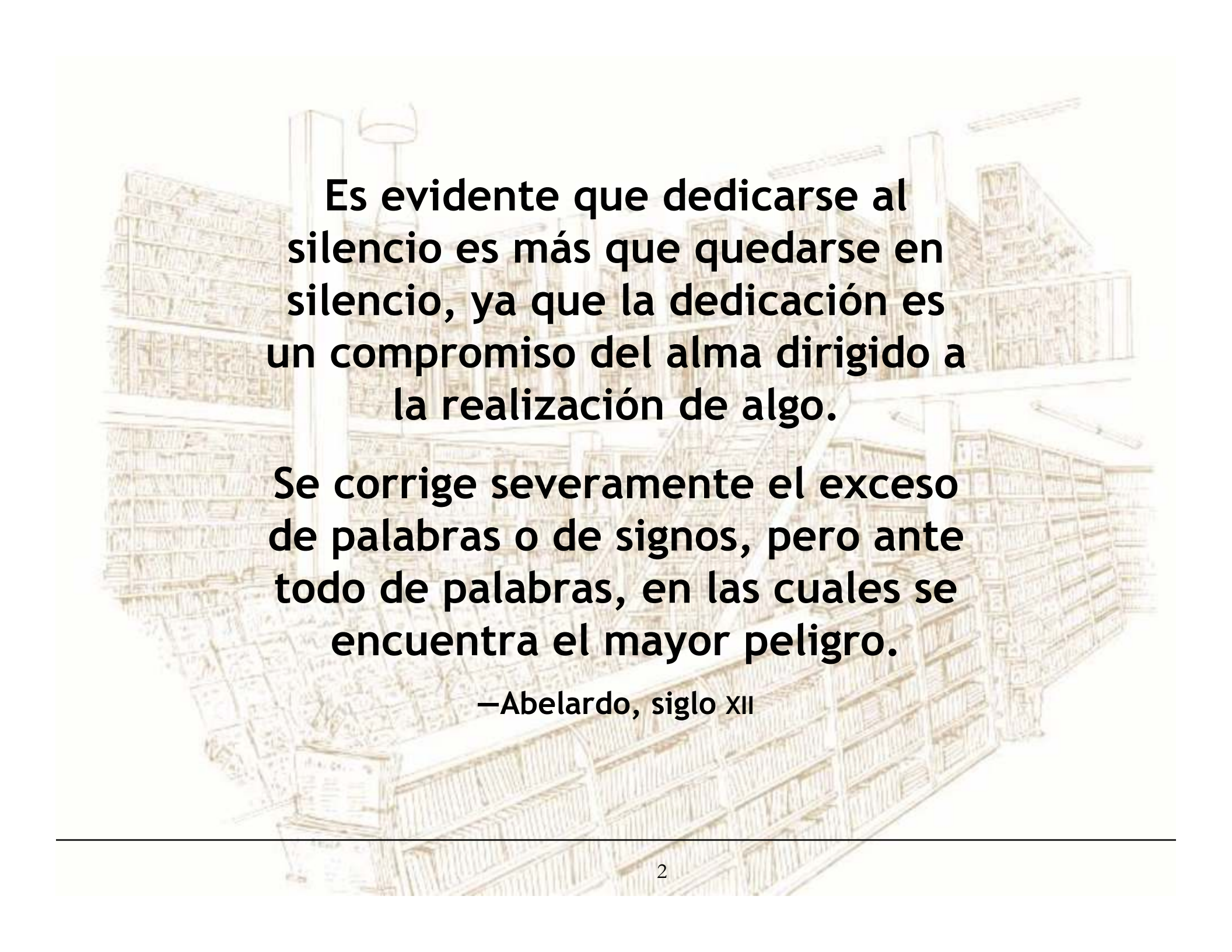




# **DECÁLOGO DEL LIBRERO**



**Es evidente que dedicarse al silencio es más que quedarse en silencio, ya que la dedicación es un compromiso del alma dirigido a la realización de algo.**

**Se corrige severamente el exceso de palabras o de signos, pero ante todo de palabras, en las cuales se encuentra el mayor peligro.**


**—Abelardo, siglo XII**



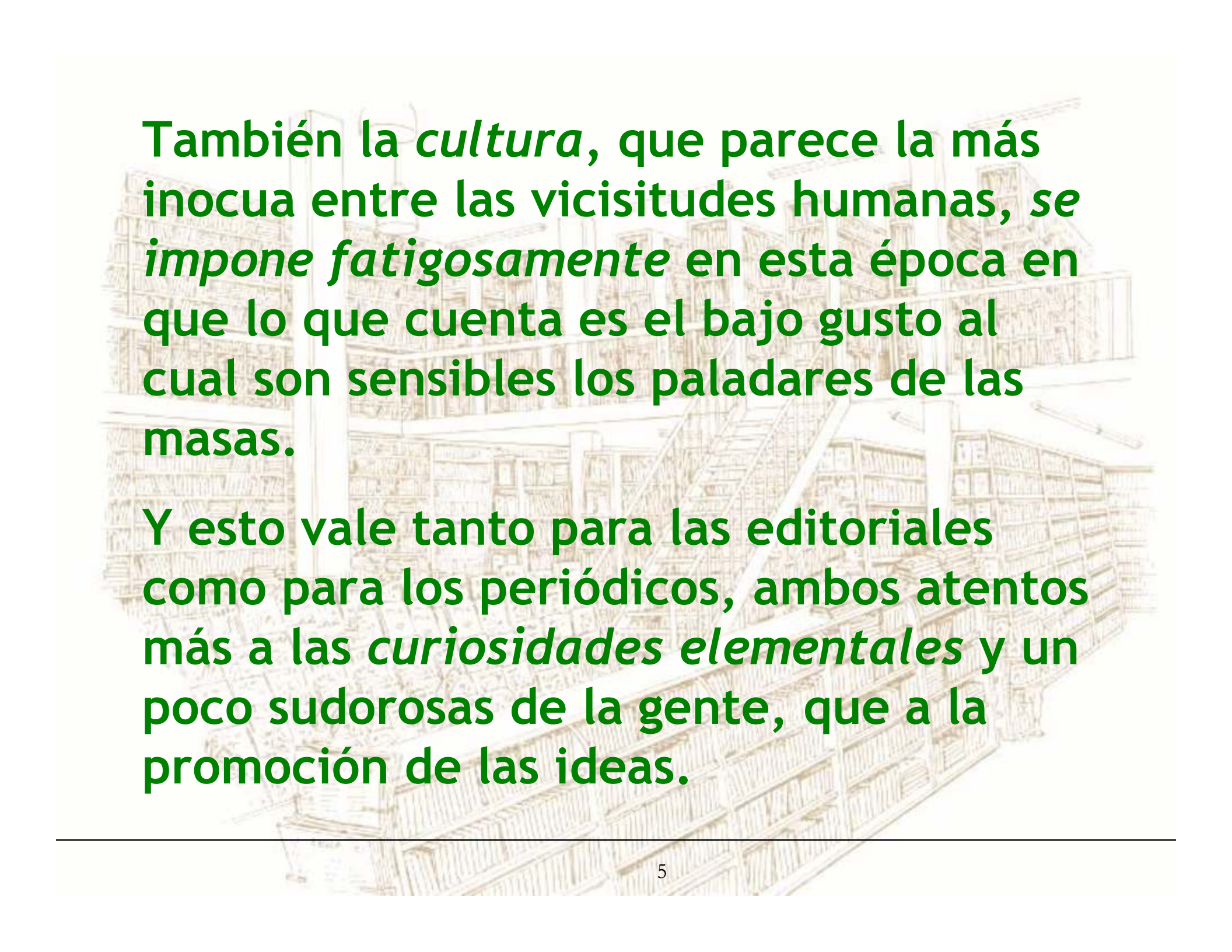
**Si lees algo, retienes 30 por ciento**

**Si lo haces, retienes 50 por ciento**

**Si tienes que explicar lo que estás  
haciendo, ¡tendrás pleno  
conocimiento de la materia!**



**Para una empresa**  
**el saber,**  
**la competencia y**  
**la actitud de aprender**  
**se han vuelto mucho más importantes**  
**que el capital invertido**  
**y las tecnologías**



También la *cultura*, que parece la más inocua entre las vicisitudes humanas, se *impone fatigosamente* en esta época en que lo que cuenta es el bajo gusto al cual son sensibles los paladares de las masas.

Y esto vale tanto para las editoriales como para los periódicos, ambos atentos más a las *curiosidades elementales* y un poco sudorosas de la gente, que a la promoción de las ideas.



**La cultura es el más grande tesoro de cada sociedad, de cada pueblo. Ésta es una verdad permanente.**

**La gente no puede vivir sin cultura, porque la cultura es un modo de vida del ser humano.**

**La cultura no es solamente una riqueza nacional de valor incalculable. Es un valor que jamás tendrá principio ni fin, un valor en desarrollo continuo, un proceso de constante enriquecimiento y diversificación gracias a que todos participan en ella.**

**Es un campo sembrado que no se puede abandonar a su propia suerte ni siquiera por un momento.**

— R. Kapuściński

# DECÁLOGO DEL EMPLEADO

*¿Quién es un buen empleado de librería?*

- \* Es aquél que sabe que no se encuentra ahí para vender una mercancía cualquiera, sino algo de particular calidad.
- \* Tiene manos delicadas, mente ágil, buena memoria, sentido de oportunidad, conocimiento del mercado y familiaridad con el público (tan difícil y distraído como pueda ser) y, por qué no, gusto y deseo por la lectura, que nunca hace daño.
- \* Es un informador que sabe de lo propio y de lo ajeno, consulta las noticias de novedades editoriales y algunas revistas literarias, e incluso recorta algún artículo de fondo.

# DECÁLOGO DEL CLIENTE

**El cliente es la persona más importante de la empresa**

**El cliente no es un frío dato estadístico sino un ser humano con emociones y sentimientos como los nuestros**

**El cliente merece nuestro trato más cortés y educado**

**El cliente es una persona que se dirige a nosotros por sus necesidades, y nuestra tarea es complacerlo**


**El cliente es parte de nuestra empresa, no un extraño**

**El cliente no interrumpe nuestro trabajo: es su objeto**

**El cliente nos hace un favor cuando se dirige a nosotros, no somos nosotros quienes le hacemos un favor cuando lo atendemos**

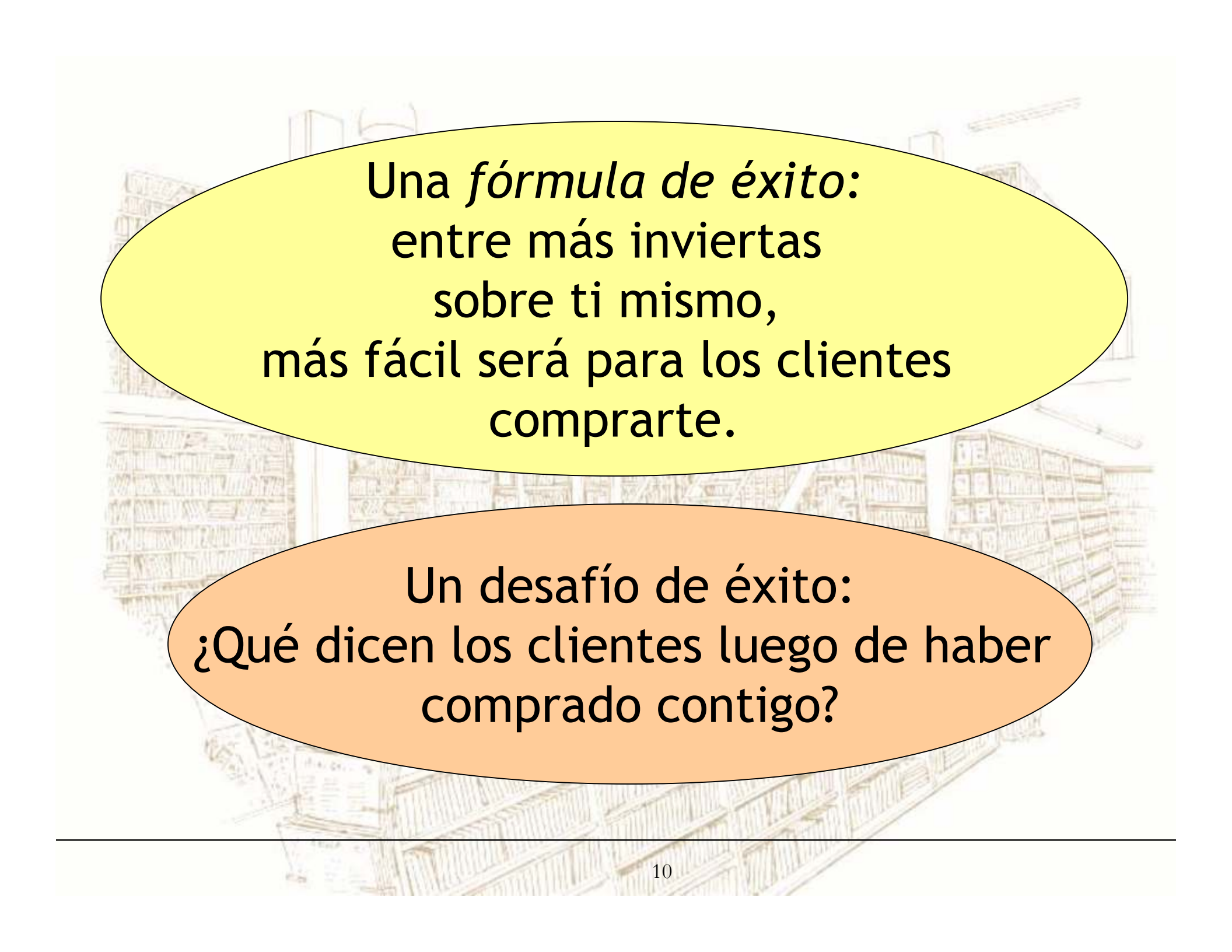
**El cliente no depende de nosotros: nosotros dependemos de él**

**El cliente es la persona que permite que se pague nuestro sueldo**



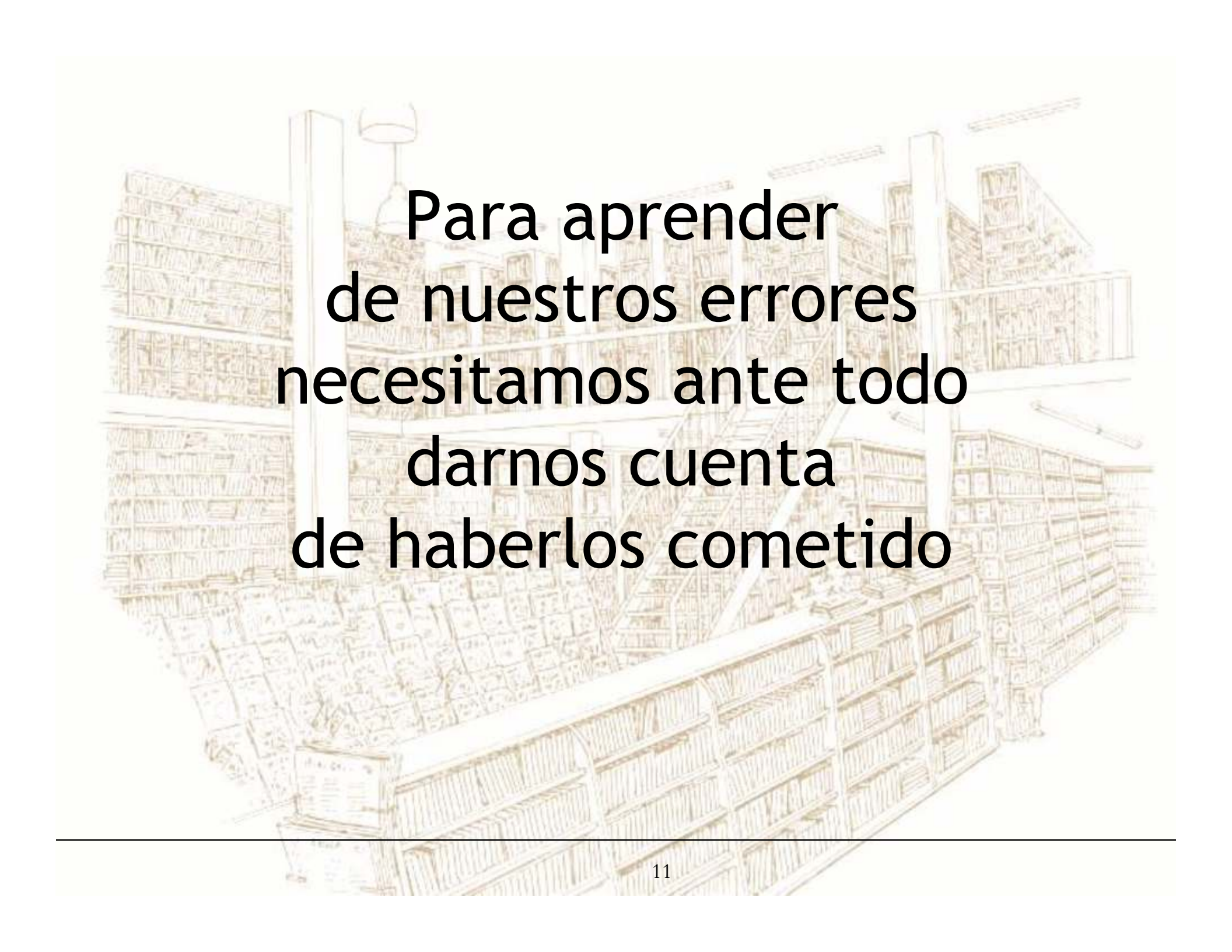
Entre más hagas por el cliente,  
entre más te canses con ello,  
más gentil y memorable  
serás para el consumidor.

Mientras más fiel te sea un cliente  
mejor hablará de ti.



Una *fórmula de éxito*:  
entre más inviertas  
sobre ti mismo,  
más fácil será para los clientes  
comprarte.

Un desafío de éxito:  
¿Qué dicen los clientes luego de haber  
comprado contigo?



**Para aprender  
de nuestros errores  
necesitamos ante todo  
darnos cuenta  
de haberlos cometido**

# 16 cualidades de la calidad personal

A\_\_\_\_\_Convicción

I\_\_\_\_\_Cortesía

B\_\_\_\_\_Mediación

J\_\_\_\_\_Confianza

C\_\_\_\_\_Arrastre

K\_\_\_\_\_Cultura

D\_\_\_\_\_Curiosidad

L\_\_\_\_\_Responsabilidad

E\_\_\_\_\_Generosidad

M\_\_\_\_\_Tenacidad

F\_\_\_\_\_Energía

N\_\_\_\_\_Buen gusto

G\_\_\_\_\_Paciencia

O\_\_\_\_\_Optimismo

H\_\_\_\_\_Realización

P\_\_\_\_\_Reserva

**Las letras restantes corresponden  
a la atención, a la cultura de las cosas pequeñas**