



ManpowerGroup™

## La transición al euro: ¿Un cambio sin problemas? Una cuestión de recursos

November 30, 2002

La transición al euro: ¿Un cambio sin problemas? Una cuestión de recursos La introducción del euro el 1º de enero de 2002 podría resultar ser uno de los más grandes desafíos logísticos que haya experimentado Europa en décadas. Gran parte del problema se ha centrado en la seguridad y la falsificación, aunque el punto clave podría ser la confusión que genera la nueva moneda, creando largas colas y tiempos de espera de los consumidores en el período de mayor actividad minorista.

Manpower Inc. ha observado una mayor demanda de sus servicios en toda la zona euro. En la actualidad, la empresa cubre unos 20.000 puestos con personal capacitado especialmente para asistir a los clientes en el manejo de los tiempos más prolongados para realizar transacciones y en los problemas con el servicio de atención al cliente derivados de la introducción del euro.

En los bancos, algunos clientes se confunden con los tipos de cambio y necesitan el asesoramiento del personal de caja con capacitación especial. En las tiendas y los supermercados, los comerciantes verifican con discreción que los billetes no sean falsos y responden a las preguntas de los clientes relacionadas con los nuevos precios en euros. En el hogar, los clientes se comunican con los *contact center* (centros de contacto) para verificar las facturas de servicios públicos con nueva apariencia.

En el último trimestre de 2001, también se observa un aumento de la demanda de los clientes para sumar personal a todos los sectores afectados por la transición al euro; en particular, los sectores bancario, seguros, minorista, telecomunicaciones, agencias de correo, transporte e informática.

Sin embargo, la mayor demanda se espera para comienzos de 2002; especialmente, en puestos de contacto con los clientes. En los *contact center*, el personal responderá a las preguntas realizadas directamente por ellos por vía telefónica e Internet.

Yoav Michaely, Director Administrativo de Manpower EMEA, comenta: "Muchos de nuestros clientes se enfrentan a tiempos difíciles con la introducción del euro. Nosotros les brindamos soporte diariamente mediante soluciones que se ajustan a las necesidades particulares impuestas por la transición".

En Francia, Italia y España, Manpower provee a sus clientes del sector bancario miles de empleados "capacitados en euro" tanto para contacto con los clientes como para puestos administrativos. De igual manera, en Alemania, "BankPower" (la empresa mixta formada por Manpower y Deutsche Bank) está respondiendo a las necesidades de personal adicional de sus numerosos clientes.

En el sector minorista, las grandes organizaciones muestran un aumento de la demanda de personal para almacenes y distribución, así como personal administrativo y contable.

Aunque la Comisión Europea lleva dos años asesorando a las empresas en materia de introducción del euro, una encuesta realizada meses atrás este año reveló que, en Bélgica solamente, el 50% de las empresas planeaba esperar hasta el 1º de enero para empezar a administrar sus cuentas en euros.

### Acerca de Manpower Inc.

Manpower Inc., compañía líder en trabajo temporal en el ámbito mundial, ofrece a sus clientes servicios y soluciones para la administración de recursos humanos a través de 3900 oficinas en 61 países. Anualmente, la empresa da empleo a dos millones de personas en el mundo entero y es líder del sector en evaluación y capacitación de empleados. Manpower también ofrece una gama de soluciones de recursos humanos y servicios de consultoría y contratación en todo el mundo bajo las marcas subsidiarias Brook Street, Elan, The Empower Group y Jefferson Wells. Para más información, visite el sitio web de Manpower: [www.manpower.com](http://www.manpower.com).

Para más información, contacto:

Manpower Reino Unido - Oficina de Prensa

Tel.: (44) 20 8870 2214