

Paula Macherel

Directora de Habits-Plus

por Miguel Rodríguez

Paula Macherel nació en Santiago de Chile. Con 30 años conoció a su marido suizo en el Desierto de Acatama. Se casaron en Las Vegas (EE UU) y desde el año 2000 reside en Suiza. Desde entonces ha ocupado destacadas funciones en varias empresas internacionales, antes de lanzar su propia empresa en el año 2013.

Mundo Hispánico.— ¿Cómo se llama la empresa y qué actividad desempeña?

Paula Macherel.— El nombre de la empresa es *Habits Plus* y se centra en comercializar ropa para personas con escasa movilidad, con sistemas adaptados a todo tipo de invalidez, que facilitan la tarea de vestir a las personas minusválidas. El producto es exclusivo en Suiza.

Tu formación y recorrido profesional no presagiaban este proyecto empresarial...

Sí, puede sorprender. Estudié Ingeniería en Negocios Internacionales, lo mío en Chile, un país muy exportador, era la economía, la contabilidad, el estudio de mercados y las oportunidades de negocios. Desde que llegué a Suiza también me ocupé de logística en *Silicon Graphics*, de atención al cliente y de logística internacional en *Tupperware Suisse*, de establecimiento de contratos en el Departamento Legal de *Phillip Morris*, y de ensayos clínicos en Celgène, empresa americana de desarrollo y producción de remedios contra el cáncer ubicada en Cortaillod, a dos pasos de mi casa.

¿Cómo se explica que puedas dejar estos puestos de trabajo y arriesgar con este proyecto empresarial?

En 2013 dejé mi contrato y, en cierto modo, me pegué el salto al vacío. Fue una

decisión muy meditada. Ahora uso plenamente mi formación y desarrollo una actividad más acorde con mi pasión, de vocación más humana, algo que nunca tuve la oportunidad de llevar a cabo. Ahora, con una perspectiva de dos años de actividad intensa, puedo decir que conjugó mi profesión con esa parte humana tan necesaria.

¿Cómo viviste ese “salto al vacío” en tus primeros meses de actividad independiente?

Para dejar tu puesto de trabajo estable y pasar a ser independiente hay que estar muy motivada. Yo lo estaba y me sirvió para superar las primeras dudas. Como no existían estos productos en el mercado suizo, todos me decían: “no debe ser un buen negocio” o “el mercado es muy limitado”. Pero estaba convencida de que podían existir oportunidades y estos dos primeros años han servido para confirmar mis previsiones. También ayudó el que lanzara la empresa con una amiga, cofundadora y también experimentada. Nos repartimos las tareas y pudimos compartir dudas y enfrentar juntas este desafío tan emocionante.

Sin embargo, esta colaboradora decidió regresar a una empresa privada y hoy te enfrentas tú sola al mercado.

Sí, teníamos dos maneras diferentes de ver el negocio y, aunque hicimos buen trabajo juntas, ella decidió apartarse de la empresa. A partir de ahí, notas que no tienes a nadie con quien compartir, argumentar, tomar decisiones; también tienes que estar en todas las actividades: administración, tareas comerciales, trato con los proveedores, importación del producto, promoción, venta, distribución... Mi marido nos

apoyó desde el inicio en todo lo que era técnica informática. Hoy es mi apoyo moral y mi “muleta” en alemán. La web la mantengo yo; él me hace la contabilidad, es mi “jefe contable”.

¿Qué perspectivas ves hoy en este mercado?

Por poco que nos acerquemos a él se observa que hay una población numerosa de minusválidos y que el número de mayores no cesa de aumentar, en Suiza como en la mayoría de países europeos. Las estadísticas demográficas juegan a mi favor.

¿Concretamente, qué prendas comercializas?

Son artículos adaptados a todo tipo de minusválidas: *t-shirts*, camisetas más formales, de manga corta o manga larga, blusas, vestidos, faldas, pantalones... La diferencia con las prendas usuales reside en la variedad de telas, en costuras planas para no producir escaras con el roce, en bolsillos accesibles, en formas ergonómicas, etc. Por ejemplo, para una persona que tenga que estar sentada todo el día, en una silla de ruedas o en un sillón del salón de su casa, propondremos pantalones con la parte trasera más alta y la delantera más corta, con aberturas velcro en los dos lados, con tejidos elásticos o con cierre lateral hasta la rodilla. Mi trabajo consiste en proponer la prenda adecuada para cada persona, según su movilidad y su nivel de autonomía.

Nada de medios auxiliares, como bastones o silla de rueda...

No, eso ya lo venden las tiendas especializadas y los clientes saben dónde encontrarlo. Lo mío es la vestimenta.



¿Y existe verdaderamente solución para cada circunstancia?

¡Casi! Pero mi reto es mejorar lo existente en base a la experiencia que tengo con los clientes a diario.

Veo aparecer la clave humana a la que te referías...

Sí, por supuesto, no me limito a tomar pedidos y vender, este trabajo conlleva una parte importante de trato humano, de escucha. No es un negocio en el que llegas y vendes. Es primordial la empatía con la persona que precisa de tus artículos. Se la tiene que escuchar para ver qué le puede servir.

Un servicio completo: consejo, venta, distribución y seguimiento...

Sí, aconsejo por teléfono o de manera presencial, para determinar modelos, tallas, medidas, según cada caso. Trato tanto con particulares como con profesionales: fisioterapeutas, ergoterapeutas, enfermeros de centros hospitalarios o de servicios de ayuda a domicilio, directores de hospitales o de geriátricos, etc. También empiezo a desarrollar una colaboración con puntos de venta especializados, a los que acuden minusválidos para otro tipo de artículos. En cuanto a seguimiento, todos mis in-

terlocutores aprecian el servicio personalizado y la flexibilidad en el modo de colaboración.

En un país con tanta variedad de idiomas y de identidades, debe ser una experiencia humana muy enriquecedora.

Este país me parecía tan frío que yo buscaba el contacto con la gente y lo he encontrado. Para poder ser aconsejada adecuadamente, una persona te abre su casa, te cuenta su handicap, sus necesidades y se establece una relación de confianza.

¿Cubres ya toda la geografía suiza?

En estos dos primeros años he desarrollado más el mercado de la Suiza francófona —los cantones de Ginebra, Vaud, Neuchâtel—, pero ya dispongo de catálogos tanto en francés como en alemán, y tengo contactos en algunas zonas de la Suiza alemana, donde veo que están más a la vanguardia en servicios a la tercera edad y en asociaciones de ayuda a domicilio. Estoy invirtiendo tiempo en cursos intensivos de alemán, una experiencia que ya tuve cuando llegué a Neuchâtel en el 2000, pasando de la vida americana a la sobriedad suiza, sin hablar una palabra de francés y lo conseguí con un curso intensivo en el Liceo Jean Piaget.

Con una ocupación tan intensa, ¿te queda tiempo para pensar en desarrollar el proyecto?

Muy poquito tiempo, pero me apasiona lo que sale de lo estándar y estoy tan convencida de este proyecto que me llena totalmente.

Tras dos años dedicados a lanzar la empresa, ¿consideras que el proyecto está ya afianzado?

Hay muy buenas perspectivas, pero es necesario trabajárselo mucho cada día y reforzar lo conseguido: por ejemplo, trabajé desde el inicio con dos proveedores, uno en España y otro en Canadá. Ahora dispongo de cuatro proveedores, lo cual me da mayor flexibilidad y seguridad.

Y lo de mejorar el producto, ¿cómo lo ves?

Las prendas del catálogo actual son ya muy buenas, pero siempre se puede ir optimizando el producto, teniendo en cuenta los comentarios de los propios usuarios. Hoy intento trabajar con los que fabrican las prendas y mi objetivo sería desarrollar mis propios productos, que cumplan con todas las normas de calidad (antialérgicos, sin broches en contacto con la piel, con resistencia máxima a lavados de 90° para eliminar todo tipo de bacterias, etc.) Tengo ya colaboraciones con empresas en el extranjero, para la fabricación de prototipos, y con un instituto suizo de calidad, para la validación del producto. Queda establecer el proceso de producción y, quizás, encontrar nuevos inversores interesados en el proyecto.

Si me interesan tus servicios, ¿cómo puedo ponerte en contacto o encargarte alguna prenda?

Por teléfono, contesto al 032 724 23 33 en horas de oficina. Y por Internet —en la dirección www.habits-plus.ch— se pueden ver los artículos y mandar pedidos. Así lo hacen ya hoy los particulares, para dos o tres prendas, y las instituciones, para lotes de varias decenas de prendas. El envío se suele hacer por correo o me desplazo personalmente si es necesario. ■