

Franc Carreras y Jenny Jobring



EL LECHERO EN BICICLETA

Cómo subirse a la revolución
digital sin caerse en el intento

conecta

«¡Estoy regalando este libro a colaboradores y amigos porque es una fascinante lectura para todos los que creemos en las oportunidades que nos brinda la revolución digital!»

JOSÉ MARÍA JOANA

EX VICEPRESIDENTE DE IBM Y EX SOCIO DE PWC CONSULTING

«Somos unos cuantos directores de marketing que en los últimos tiempos apostamos por las redes sociales como herramientas de marketing. En el proceso de probar y aprender siempre salen dudas de como las marcas deben participar. En *El lechero en bicicleta* Franc y Jenny ponen luz de forma amena a cómo subirnos a la revolución digital.»

GUILLEM GRAELL

DIRECTOR DE MARKETING DE CHUPA CHUPS

«El mundo de los medios sociales es un fenómeno nuevo y las empresas realmente no saben cómo maximizar su uso o qué hacer con él. Este libro es una excelente narrativa que permite visualizar el uso de este tipo de plataformas. Permite a los ejecutivos tener una visión y les da las herramientas para desarrollar estrategias y convertir esa visión en realidad. Es una excelente explicación del verdadero poder de esta nueva forma de comunicación.»

KIRSTEN HAACK

DIRECTORA DE COMUNICACIÓN DE LA EUROLIGA

El lechero en bicicleta

Cómo subirse a la revolución digital
sin caerse en el intento

**FRANC CARRERAS
y JENNY JOBRING**

www.megustaleer.com

*Para Andrea. Mira:
¡Al final lo has conseguido!*

FRANC CARRERAS

*Para Marc, por su interminable apoyo y
coraje, tú me completas*

JENNY JOBRING

Despegue

Las puertas habían sido cerradas, la señal que indicaba la obligatoriedad de abrocharse los cinturones estaba encendida y el avión se acercaba lentamente a la pista de despegue. Pero el hombre seguía hablando por teléfono:

—No he visto ningún crecimiento de fans en un mes, y nos hemos gastado una fortuna en ese vídeo viral que no ha servido para nada. ¡Esto tiene que estar arreglado cuando se reúna el comité de dirección la semana que viene!

La mujer que estaba sentada a su lado no pudo evitar escuchar la conversación, hasta que se oyó una voz procedente de los altavoces que decía: «Les rogamos que desconecten todos los dispositivos electrónicos».

El hombre obedeció a regañadientes y apagó su teléfono móvil.

—¿Problemas con internet? —dijo la mujer.

—Sí. Justamente acabamos de contratar a unos consultores en estrategia digital, e incluso a un *community manager*, pero sigo sin obtener buenos resultados.

—Yo también pasé por lo mismo. —La sonrisa de la mujer revelaba que sabía perfectamente de lo que hablaba aquel hombre.

—¿En serio? ¿Y encontró una solución?

—Pues ¡claro! ¡Ahora ya no me puedo imaginar nuestro negocio sin una presencia en las redes sociales! —respondió la mujer con verdadero entusiasmo.

El avión empezó a acelerar en la pista de despegue.

—¡Vaya! Ojalá pudiera decir lo mismo. Me siento tan perdido... Todo el mundo se empeña en afirmar que esto es el futuro, y yo hago caso de todo lo que me dicen los «expertos», pero luego siempre acabo chocando contra las mismas paredes.□

—Lo sé. A mí me pasaba igual, hasta que un amigo me contó un cuento que me permitió ver lo que estaba haciendo mal —dijo la mujer.

—¿Un cuento? ¿Qué cuento?

—El cuento de *El lechero en bicicleta*. ¿Quiere oírlo?

—¡Por supuesto! —exclamó el hombre sin pensárselo ni un segundo.

El avión despegó y desapareció entre las nubes.

1

Villalomas y el mercado del valle

Érase una vez, hace muchos, muchos años, una pequeña aldea de montaña llamada Villalomas. La mayoría de sus habitantes eran carpinteros y vivían en casas diseminadas por las colinas que rodeaban el valle. Cada casa estaba en una colina distinta, así que los vecinos vivían alejados los unos de los otros. Normalmente, cuando querían hacer la compra, tardaban toda la mañana en ir y volver del mercado que se hallaba en el valle. Las tardes las pasaban en sus talleres domésticos, construyendo muebles que un distribuidor recogía una vez al mes para venderlos a compradores en lugares remotos. Los vecinos de Villalomas tenían ingresos modestos, pero eran felices y aceptaban las cosas tal como estaban.

Una mañana de primavera un pajarito voló sobre Villalomas, observándolo todo desde el cielo. Vio los verdes campos llenos de vacas junto al río y algunos barcos de pesca acercándose al muelle del pueblo, para descargar pescado fresco traído directamente del océano. El pajarito voló muy cerca de las casas que había en las colinas, y cuando algunos vecinos salieron de camino hacia el mercado, decidió seguirlos. Estos, mientras se aproximaban al valle, podían oler el pan fresco del horno del panadero y oír el murmullo lejano del recinto en plena ebullición. El pajarito, sorprendido por tanta actividad a aquellas horas tempranas, se tomó un descanso en una viga que había bajo un tejado, desde la cual podía disfrutar de una vista privilegiada de todo el lugar.

A medida que se llenaba, el mercado se iba convirtiendo en un lugar caótico y alborotado. Los vendedores gritaban cada vez más, para que su voz se oyera por encima de las otras voces y, así, captar la atención de los presentes. En el centro se hallaba el punto de venta más grande, ligeramente elevado con respecto al resto. En lo más alto se encontraba Berta, la pescadera, que tenía una voz tan potente que resultaba imposible de superar. Berta era corpulenta y llevaba un pañuelo de colores alrededor del cuello que la hacía inconfundible desde cualquier rincón del mercado.

Justo enfrente estaba la lechería donde Kody, el lechero, luchaba sin mucho éxito por lograr un poco de atención. Kody era bajito pero fortachón, y vestía ropa de trabajo sencilla. El resto de comercios se hallaban repartidos por todo el recinto y ofrecían un sinnúmero de productos: desde pan hasta especias. Estaba todo tan lleno que los clientes chocaban unos con otros mientras realizaban sus compras como podían.

Nadie parecía darse cuenta de que había otro par de ojos observándolo todo desde arriba. Se trataba de los ojos del propietario del mercado, que desde una silla elevada supervisaba su negocio. Se llamaba Torin y era el que había construido las paredes y el tejado bajo el que se desarrollaba aquella maraña. Era imposible que algo ocurriera en el mercado del valle sin que Torin lo supiera. Él se aseguraba de que el intercambio de bienes se produjera sin interrupción, y los comerciantes le pagaban por ello un generoso porcentaje de las ventas.

De todos los ciudadanos de Villalomas hubo tres personas que llamaron la atención del pajarito. La primera de ellas fue Fángela, la del vestido de flores y la sonrisa permanente. Mientras andaba por el mercado, iba hablando sin parar con su acompañante, que se llamaba Odessa y tenía el ceño fruncido. Justo unos pasos por delante iba Amelia, que insistía en que aceleraran el ritmo para llegar a la pescadería antes de que se terminara el pescado fresco. A pesar de la frustración de Amelia, no había manera de avanzar porque, cada vez que se giraban, un vendedor las

interrumpía ofreciéndoles algo que ni necesitaban ni les interesaba.

Al final de la mañana, las tres amigas salieron por la puerta del mercado cargadas con la compra. Una vez dejaron atrás el caos, se alegraron de poder mantener una conversación tranquila y al aire libre, aunque Odessa se aseguró de que el tema no tuviera nada que ver con la alegría:

—No puedo soportar el abarrotamiento que tiene el mercado últimamente. Tanto grito y tanto empujón me pone de los nervios. ¡Ya tengo dolor de cabeza otra vez!

—Es verdad, pero si sabes lo que buscas y empiezas por lo pequeño, te puedes mover con facilidad y terminar antes de que la cosa se ponga insoportable —contestó Amelia.

—¡Bah, no os quejéis tanto, chicas! A mí me gusta encontrarme a amigos y conocidos cada día —dijo Fángela, intentando quitarle hierro al asunto.

Antes de que Odessa pudiera replicar, llegaron a un cruce y tomaron caminos diferentes. No podían perder más tiempo, porque debían subir la cuesta de sus respectivas colinas para llevar a casa los alimentos que esperaban sus familias.

2

Novedades en la aldea

A la mañana siguiente, el pajarito recorrió el mismo camino y se encontró exactamente con la misma rutina: las vacas en la pradera, los barcos de pesca subiendo por el río, el olor a pan fresco y el mercado a rebosar. Pero, de pronto, se dio cuenta de que algo había cambiado: ¡una nueva tienda en el mercado!

Al principio nadie le hizo mucho caso al pequeño comercio, que vendía extraños artilugios de metal. El señor Dunlop, el vendedor, los llamaba «bicicletas», y sostenía que permitirían a los aldeanos desplazarse mucho más deprisa que a pie. No eran baratas y parecían objetos traídos de otro planeta, así que la mayoría de los vecinos, simplemente, las ignoraba. Pero a lo largo de la mañana algunos empezaron a sentir curiosidad. Entre ellos estaba Amelia, a quien intrigaba aquel artilugio por la posibilidad que ofrecía de ahorrar tiempo, así que fue una de las primeras en probarlo. Observó que el vendedor hacía una demostración delante de algunos curiosos reunidos a la entrada del mercado y, sin pensarlo dos veces, accedió a montar en una de las bicicletas y empezó a pedalear. Para su sorpresa, acabó en el suelo a los pocos metros. El señor Dunlop se apresuró a ayudarla a levantarse y le dio un par de instrucciones precisas. Amelia volvió a montar y empezó a dar la vuelta al mercado con cierta torpeza, pero sin caerse. Cuando pasó por la última esquina la multitud aplaudió efusivamente.

Tan pronto como Amelia puso los pies en el suelo, Fán-gela se le acercó corriendo:

—¿Qué se siente? ¡Por favor, dínoslo!

—Nunca he tenido una sensación parecida en mi vida. Era como si mis pies hubieran estado siempre encadenados al suelo y, de pronto, ¡desaparecieran las cadenas! Notaba el viento en la cara y veía el mundo pasar a mi lado tan deprisa que no quería que se detuviera nunca.

—Pero ¿no has sentido miedo? —preguntó Odessa.

—¡Miedo, no! ¡Libertad! Parecía como si pudiera hacer lo que quisiera, ir a cualquier sitio y volver sin mucho esfuerzo. Pienso en todo lo que haría con mi tiempo si pudiera desplazarme siempre de este modo. ¡Tengo que ahorrar para comprarme cuanto antes este invento!

Tanto Amelia como otros muchos vecinos de Villalomas tardaron poco en conseguir una bicicleta. Fángela y Odessa hicieron lo propio. Un día, las tres amigas salieron del mercado a la misma hora y montaron en sus bicicletas mientras charlaban alegremente.

Cuando llegaron al cruce se dieron cuenta de que era mucho más pronto de lo habitual, así que no tuvieron que dejar la conversación a medias. Aparcaron las bicicletas al lado del camino y se sentaron bajo la sombra de un pino para improvisar un picnic con todo lo que acababan de comprar. Al fin y al cabo, ir en bicicleta les ahorra tanto tiempo que podían permitirse aquel lujo perfectamente.

3

Kody sobre ruedas

Al día siguiente el pajarito observó como Torin y Berta, la pescadera, llegaban al mercado al mismo tiempo. Junto a la puerta ya estaba Kody, montado en una bicicleta recién comprada; aún no se había acostumbrado a lo rápida que era, y había llegado a su destino unos minutos antes de lo previsto. Mientras Torin abría la puerta principal, Berta le susurró al oído:

—Mira a ese Kody, se piensa que, por apuntarse a la última moda, sus clientes le van a comprar más. Será inocente...□

—Sí, yo tengo un vecino que iba en una de esas cosas y ya se ha estrellado contra un árbol. El pobre está en cama desde hace días. ¿Qué pasará si Kody se cae y se hace daño? ¿Quién ordeñará sus vacas?

—¡Oye, que no estoy sordo! —dijo Kody por detrás.

Con el paso del tiempo, Fángela, Odessa y Amelia convirtieron en costumbre los picnics a la vera del camino después de la compra. Un día se quedaron hablando tanto rato que el mercado cerró antes de que se separaran, por lo que les sorprendió ver a los comerciantes pasar de regreso a sus respectivas casas. Aquel día, Berta, la pescadera, fue la primera en abandonar el mercado. Cuando pasó cerca del grupo de amigas, que conversaban bajo el árbol, evitó mirarlas. «No tengo tiempo para charlar», pensó; y pasó de largo ignorando a sus propias clientas.

Al poco rato las tres jóvenes contemplaron una bicicleta en la distancia. Por aquel entonces ya no era raro verlas,

puesto que había muchos vecinos que acostumbraban a desplazarse en ese medio de locomoción. Lo sorprendente fue comprobar que se trataba de Kody, era el único comerciante que había optado por la bicicleta.

—¿Qué tal, señoras ciclistas? —saludó Kody, antes de que se le pudiera oír claramente, impaciente por mostrar su nueva afición.

—¡Hola, Kody! ¡Menuda bici! —respondió Fángela cuando ya estaba más cerca—. ¿Quieres acompañarnos y tomar un poco de queso fresco que hemos comprado en el mercado?

Kody sonrió al darse cuenta de que Fángela se refería al queso que él mismo le había vendido hacía solo un par de horas. Sintió cierta extrañeza al pensar que iba a estar en compañía de sus clientas, tan lejos de la tienda. Le parecía raro tener una conversación sin el ruido de fondo constante que había en el mercado. Por unos momentos deseó poder hacer negocio en un entorno similar, pero por otro lado le pareció que esa posibilidad era remota.

—¿Hacéis esto muy a menudo? ¿No tenéis que estar en casa pronto? —Se interesó Kody.

—¡Oh, no! ¡Ahora que tenemos bici, llegamos a casa enseguida! Además, podemos llevar muchas cosas encima, así que ya no es necesario ir al mercado todos los días.

Kody no pudo evitar preguntarse cómo afectarían esas nuevas costumbres a su negocio. Si sus clientes dejaban de ir al mercado diariamente, y solo compraban unos días a la semana, tendría menos oportunidades de ofrecerles productos nuevos. No podría pedirles que volvieran al día siguiente si se terminaba algún producto.

—¡Ah!, ¿sí? Y ¿qué hacéis con todo el tiempo que os sobra?

—¡Pues quedamos para vernos! A veces nos juntamos en una casa y cocinamos, por ejemplo. Antes nos parecía que vivíamos tan lejos. ¡Ahora estamos mucho más unidas!

—¡Uau! Esto de las bicicletas es un mundo, ¿no?

—Lo va a cambiar todo —dijo Odessa.

Un escalofrío recorrió la espalda de Kody.

«No puede ser bueno que todo cambie», pensó.

4

Un paseo inolvidable

Unos días más tarde, Kody regresaba en bicicleta a su casa cuando vio como Fángela y Odessa pedaleaban con dificultad no muy lejos de donde se encontraba. Llevaban demasiadas bolsas de comida e iban dando bandazos de un lado a otro del sendero, cada vez que el peso cambiaba de lado. Tardó apenas un minuto en alcanzarlas y, cuando estuvo a una distancia prudencial, preguntó a modo de saludo:

—¿Algún problema, señoritas?

—¿A ti qué te parece? —dijo Odessa con ironía—. Amelia está enferma y nos ha pedido que le hagamos la compra.

—¡Vaya, lo siento! ¿Os puedo ayudar?

Kody se ofreció a cargar con alguna de las bolsas. Durante un buen trecho fue descubriendo caminos por los que nunca había transitado. Estaba siempre tan ocupado con las tareas de la granja que no tenía tiempo de pasear por las colinas donde vivían sus clientes. Poder disfrutar de aquella nueva circunstancia le pareció una experiencia interesante.

—Así que ¿este es el camino que recorréis todos los días para ir al mercado?

—Sí, bueno, este es el camino que sigue Amelia. Odessa vive en esa colina de ahí, y yo vivo en la que está detrás. ¿Y tú?

—Yo vivo en la granja que hay al otro lado del río, junto a aquellos prados verdes que se ven a lo lejos.