



Dionisio y el valor del precio:

© iStock

Por | **EDUARDO VILLEGAS**

En el restaurante familiar donde solía comer prácticamente tres o cuatro días de la semana laboral durante mis últimos meses en la Ciudad de México, me llamaba poderosamente la atención el caso de Dionisio, un chavo de aproximadamente quince o dieciséis años con una visible discapacidad mental y que solía recorrer los diversos restaurantes de la zona de Polanco (área en la que yo trabajaba en aquel entonces), vendiendo unas pequeñas paletas de chocolate envueltas en papel celofán transparente y con forma de animalitos (conejos, tortugas, caballos, etc.).

Cuando yo lo vi por primera vez, rápido me percaté de que era ya un chavo bien conocido por los locatarios y meseros de toda esa zona y que bastaba una pequeña señal de Dionisio (pidiendo permiso para acceder al lugar), para que de inmediato se le permitiera ofrecer su producto a los comensales. Ese hecho me llenaba de gusto y hablaba muy bien de los propietarios de cada uno de los restaurantes 'donde a Dionisio se le permitía trabajar'.

Con el paso de los días, también me fui percatando de que Dionisio no iba solo, siempre se hacía acompañar por su mamá quien respetuosamente lo dejaba entrar solo a cada lugar para que él tuviera su propio espacio, ella se limitaba a guiarlo, ayudarlo a cruzar las calles y asegurarse de que no corriera peligro alguno.

Cada que Dionisio entraba al salón del restaurante, religiosamente recorría cada una de las mesas, aparentemente sin discriminación alguna, pero no era así: estudiaba a los comensales y en función de la apariencia, la edad, la vestimenta y los acompañantes ajustaba el *speech* de venta: "una paletita para la bella dama que lo acompaña", "para que cuando llegue a su casa se lo dé a sus nietos", "para que no se sienta tan triste y solita", "para que le lleve un premio a sus hijos", etc., etc.

Lo que nunca cambiaba era el precio de venta que Dionisio pedía por aquella paleta ¡\$50 pesos! Evidentemente el costo era tan alto que cada

que Dionisio entraba al restaurante y ofrecía su producto, salía del lugar sin haber cerrado una sola venta. Así se fue repitiendo la historia una y otra vez, semana tras semana y mes tras mes. Salía de cada lugar casi derrotado y sólo recibía de su madre una palmada en la espalda y una corta frase de ánimo en la que le decía, "vamos Dionisio, todavía quedan muchos restaurantes por recorrer y seguro venderás una paleta"

En muchas ocasiones me sentí tentado a pararme de mi asiento y salir a hablar con la madre de Dionisio y explicarle que era urgente bajar el precio de esa paleta para garantizar su venta, que el costo no debería ser superior a los 10 pesos (dado el tamaño del producto, la inversión en insumos, la envoltura y el tipo de productos frente a los que su paleta solía competir, procedentes también de vendedores ambulantes: chicles, mazapanes, cacahuates estilo japonés, Pulparindos® y otras barras de chocolate). Nunca lo hice, nunca hablé ni con la madre, ni mucho menos con Dionisio, y como buen investigador decidí seguir observando el fenómeno, sin intervenir jamás y siempre esperando obtener algún desenlace que pudiera explicar por qué ni Dionisio o su madre, ni los propietarios o meseros de los restaurantes o algún comensal pudieran sugerirle a Dionisio la disminución del precio en el producto, a fin de incrementar sus ventas.

El desenlace llegó, sin lugar a duda, en el momento menos esperado y de la manera más sorpresiva y emotiva. Ya habían transcurrido más de 11 meses en que yo visitaba ese lugar y la mayoría de los sucesos cotidianos se habían vuelto ya rutinarios y monótonos para mí, incluso la llegada de Dionisio, las frases que siempre usaba y el disparatado precio de venta que pedía me dejaron de generar cualquier tipo de reacción, ya era yo casi inmune a lo que a mi alrededor pasaba. Y sumado a ello, me encontraba ya en mi proceso de duelo con la Ciudad de México y despidiéndome de todos los lugares, rostros, paisajes y recorridos que me habían acompañado por muchos años, pues había ya decidido mudarme a vivir y trabajar en Querétaro, de tal suerte que mi cabeza y mis pensamientos ya estaban en otro lado y totalmente alejados de la historia de Dionisio

En esa última comida que yo efectué en aquel restaurante donde conocí a Dionisio, sucedió algo mágico y sorprendente, llegó él, como todos los días, pidiendo permiso para entrar y dirigirse a todas las mesas con su voz potente y ese discurso que iba mutando y se iba adecuando a cada *target*. Al llegar a la tercera mesa se topó con una mujer de aproximadamente 35-40 años que comía completamente sola y con la mirada perdida, Dionisio se acercó y le dijo “tenga damita, compre esta paleta para que se la lleve a su niña y para que le diga que para eso trabaja usted, para llevarle las cosas que le gustan y que la hacen feliz”, ese no era el guion que habitualmente Dionisio solía decir, algo lo conectó emocionalmente con esa mujer y algo le sucedió también a ella con las palabras y la sensibilidad de Dionisio. La mujer levantó la vista y le sonrió tiernamente al tiempo que metía la mano a su bolsa para buscar su cartera, “¿cuánto te debo por esta rica paleta?”, preguntó la mujer, y Dionisio le respondió, como era de esperarse, “son 50 pesos, damita”

Sin regateo alguno y sin dudar, la mujer abrió la cartera y sacó un billete de 50 pesos que se lo entregó a Dionisio junto con una gran sonrisa. Dionisio tomó el dinero, respiró profundamente y comenzó a brincar y a gritarle a su mamá mientras recorría todo el salón del restaurante hacia la puerta de salida... “¡Mamá, lo logré!, ¡Mamá, vendí mi paleta a 50 pesos!, ¡ves Mamá, te lo dije, te dije que me darían los 50 pesos!”



istock

En ese instante todos los asiduos comensales que frecuentábamos aquel lugar, todos los meseros y hasta el propietario del lugar y el chef (que siempre veía hacia el salón a través de un vidrio transparente) comenzamos a aplaudirles tanto a Dionisio como a aquella mujer que había comprado la paleta, los aplausos no cesaban, Dionisio, ya fuera del restaurante, no dejaba de saltar y de seguir gritando su felicidad, la mujer que había comprado la paleta estaba totalmente sorprendida, no entendía el porqué del aplauso, se sonrojaba, bajaba la vista, volteaba a ver a Dionisio y a todos los que ahí aplaudíamos hasta que terminó por llorar de felicidad pero también con cierta melancolía, a la vez.

Sin que nadie tuviera que explicarle nada a aquella mujer (ella misma y en pocos segundos pudo imaginar la historia detrás de Dionisio), y sin que yo hubiera tenido que hablar con la madre de Dionisio y darle mis consejos mercadológicos, entendí que no basta estudiar y analizar el costo de un producto y su entorno competitivo, también comprendí que hay que saber leer el valor del precio, es decir qué es lo que simboliza, representa y comunica el precio tanto para el productor como para el destinatario, más allá de su costo y su margen de utilidad ■■

EDUARDO
VILLEGAS

Cuartel General
de Comunicación
y Estrategia S.C

www.cuartel
general.com.mx

eduardo@cuartel
general.com.mx