

Capítulo 14

Para poner en práctica. Pág. 427

Biografía Joe Cirulli. Un gerente peculiar y un líder admirado

En el libro de texto se analiza el concepto de gerente que se suele presentar en una triple dimensión; como estratega que hace referencia a su capacidad de descubrir metas que orienten a la organización; y como directivo o manager que supone la capacidad para descubrir y utilizar talentos y habilidades de las personas a quienes dirige, y como líder, esto es alguien que puede influir en los demás y posee autoridad gerencial, generalmente por su sentido de la responsabilidad y del deber.

Con estas ideas en mente vamos a repasar la vida de un empresario, propietario de una de las cadenas de gimnasios más importante del mundo. Joe Cirulli, propietario y fundador de Gainesville Health & Fitness Centers (GHFC), ha centrado su vida en dos cosas: ayudar a la gente a que lleve una vida saludable y a la construcción de una cultura de empresa que inspire a la gente a mejorar en un sentido amplio. Sus clubes a nivel mundial se sitúan en el nivel más alto de ventas, administración y servicio a la comunidad. Todos sus logros los ha podido alcanzar gracias a contar con un equipo de colaboradores excelentes. Entre sus éxitos cabe destacar haber logrado que Gainesville, Florida (USA) alcance y se mantenga como la comunidad más saludable de USA. Hoy en día, GHF es uno de los clubes de salud más conocidos en el mundo.

Los comienzos de Joe Cirulli

Joe Cirulli comenzó como un sencillo instructor en un gimnasio en la ciudad de Gainesville (Estado de la Florida) y se ha convertido en el dueño de una de las mejores cadenas de gimnasios.

Sus virtudes como vendedor las pudo demostrar en su primer día de trabajo, cuando tenía sólo 20 años y consiguió que 8 nuevas personas se hicieran miembros del gimnasio, cifra que normalmente sólo se conseguía después de varios meses de trabajo. Con esos comienzos no es de extrañar que en muy poco tiempo Joe se convirtiera en el mejor vendedor de la cadena de gimnasios.

En cualquier caso la vida de Joe empezó a cambiar cuando, después de volver de un viaje, se encontró con que todos los locales de la empresa habían cerrado y con el cheque de su último salario. La búsqueda de un nuevo empleo no fue fácil. Durante esos días Joe le dedicó bastante tiempo a la lectura, y un libro que le impactó fue "Piense y enriquezcase" (Think and Grow Rich) de Napoleón Hill. De este libro aprendió que el secreto del éxito está en saber lo que uno quiere y siguiendo las recomendaciones tomó una hoja en blanco y escribió las 10 metas que deberían guiar su vida. Estas metas las leía en voz alta todas las noches antes de dormir y todas las mañanas al despertar.

Algunas de las diez metas que se planteó eran las siguientes:

- “Tener un gimnasio propio en Gainesville.”
- “Lograr que se convirtiera en una organización respetada en la comunidad y que llegara a ser el punto de referencia para los amantes del fitness.”

Junto a estas dos metas directamente relacionadas con su trabajo, en su lista de 10 objetivos aparecían otros que podríamos calificar como aspiraciones vitales, tales como “Poseer una casa en la playa y otra en la montaña, y construir una para sus padres.” “ Viajar por todo el mundo.” “ Ganar U\$S 100.000 antes de cumplir 25 años.” y “Hacerse piloto y dueño de un avión.”

Al fijarnos una meta ya hemos dado el primer paso para alcanzarla.

Al definir sus objetivos Joe Cirulli ya dio el primer paso hacia el éxito; ya tenía claro su propósito. Pero cuando efectivamente las cosas empezaron a cambiar fue un día, en una charla con el gerente del Executive Health Spa. “Este le confesó que tenía graves problemas con el alcoholismo y que estaba decidido a pedir la quiebra porque no soportaba más el negocio. En la jornada posterior el banco anunció que la academia sería liquidada en 30 días, por lo cual, Joe vio la oportunidad de desafiarse a sí mismo y encontró el reto que estaba esperando. De este modo, en los siguientes 6 meses encontró un nuevo lugar, consiguió las licencias necesarias, mudó todos los equipamientos y logró mantener el gimnasio funcionando y a los socios felices. Así, alcanzaba su primera meta...” (Torres, 2009)

El local lo fue ampliando y le dedicó mucho tiempo a establecer una sólida relación con los estudiantes de la Universidad de Florida, que en esa época, no contaba con una academia de gimnasia. Joe comprobó que muchos estudiantes no podían pagar la mensualidad, por lo que les ofreció condiciones de pago muy favorables. El resultado fue que en unos “ pocos años, los estudiantes de la Universidad en cuestión, se convirtieron en el 98 % de los socios del flamante Gainesville Health&Fitness Center (GHFC).”

Con el transcurso del tiempo la reputación de Joe siguió creciendo y GHFC empezó a ser considerada como una institución seria y responsable que se preocupaba por que las personas lleven una vida saludable. De hecho empezó a preocuparse no solamente por el “bienestar físico, sino también por problemas crónicos como dolores lumbares, artritis y obesidad infantil, impartiendo programas destinados a contrarrestarlos.”

Otro acierto de Joe ha sido rodearse de empleados altamente cualificados y con inquietudes, a los que los hace partícipes de sus proyectos y los consulta a la hora de tomar decisiones importantes.

Se preocupa por la formación de sus empleados, recomendando libros tanto profesionales como de estrategia empresarial para fomentar su desarrollo personal.

Existe un manual del empleado:

El manual del empleado de Gainesville Health & Fitness es un documento de 53 páginas, titulado prosaicamente "Manual de servicio al cliente", que explica en detalle las reglas para interactuar con los clientes y una descripción de lo que Cirulli y su equipo querrían que sucediera en los próximos 10 años. El pasaje sobre Valores Fundamentales es particularmente revelador, donde uno de los puntos que se tratan se refiere a la creación de nuestro propio futuro. En concreto dice:

"Nuestra mayor potencia es la libertad de elegir, nosotros decidimos lo que hacemos, lo que pensamos, y hacia dónde vamos Podemos hacer lo que queremos hacer, podemos ser lo que queramos. Desarrollamos nuestro propio futuro mediante el persistente desarrollo de nuestras posibilidades. Nuestro futuro está a nuestro alrededor. Si buscamos, lo encontraremos. Si la puerta está cerrada, hay que golpear y seguir llamando hasta que se abra. Nunca nos damos por vencidos "

Las consecuencias de fijar objetivos ambiciosos

En la actualidad, Joe Cirulli puede que tenga uno de las cuatro mejores cadenas de gimnasios del mundo y la mejor en los Estados Unidos. En parte ello se debe a haberse fijado objetivos ambiciosos. Así, en 1999 Joe y su equipo decidieron que la misión de la empresa debería ser lograr que Gainesville fuera la comunidad más saludable de América. En 2003 se convirtió en la primera y única ciudad en recibir el premio Gold Well City award from the Wellness Councils of America. Anteriormente, la mejor calificación que cualquier ciudad había conseguido era de bronce. El logro hizo GHFC modificara su misión. Ahora el objetivo es mantener a Gainesville como la ciudad más saludable en América

De lo que se ha presentado se deduce que el perfil de Joe Cirulli es peculiar e interesante. Su formación como gerente no la adquirió en una escuela de negocios. Tampoco parece que su biblioteca, al menos en sus orígenes, fuera la propia de un gerente convencional. Lo que es indiscutible es que Joe Cirulli tenía unas dotes innatas de líder, de vendedor y una capacidad fuera de lo común para conectar con lo que las personas valoran. El tipo de comunicación con el cliente es directo, su sentido de la responsabilidad y su sincera preocupación por el bienestar de los demás, y deseo de alcanzar la excelencia, es algo que los clientes han valorado.

Supo rodearse de una excelente equipo de profesionales, y su interés porque estos mejoren su formación y se sientan motivados, dicen mucho de sus dotes de liderazgo.

Por otro lado, al formular los objetivos que quería alcanzar, fue la hoja de ruta que sirvió como organización estratégica, tanto a nivel personal como de

empresa. Por todas estas razones, sus gimnasios se han ganado la confianza de la gente.

Referencia:

La historia de Joe Cirulli

Blog de Estanislao Torres Del Santo. junio 11, 2009

<https://mundomanagement.wordpress.com/2009/06/11/la-historia-de-joe-cirulli/>