

Tema del día

E ENTREVISTA. JORGE BUTTE JARA, empresario osornino, sobre “Aleppo hogar”:

“La gente se compromete con sus tiendas porque acá compraban los abuelitos, después sus nietos”

ENTREVISTA. Miembro de una de las familias más tradicionales del comercio osornino, el ingeniero comercial acompaña a su padre y ha sabido adaptar el negocio a los tiempos actuales, construyendo un modelo y una marca de menaje que está actualmente presente en todo el país, sin perder la calidez y cercanía en la atención del histórico local de calle Ramírez.

Paola Rojas Mendoza
paola.rojas@australosorno.cl

Jorge Butte Jara forma parte de la tercera generación de una familia de inmigrantes sirios que llegó a Osorno hace más de 80 años. Hoy es una pieza clave del histórico negocio familiar ubicado en calle Ramírez, que se mantiene como uno de los bastiones del comercio local.

Gracias a su formación de ingeniero comercial, ha sabido combinar el legado de la clásica tienda familiar, de esas que dan importancia a sus clientes de años y acogen a otros más nuevos, con la actividad de las importaciones y la distribución de menaje de primera calidad a casi todo el país.

¿Cómo se incorpora en la historia de una de las tiendas más tradicionales y vigentes en Osorno?

—Mis abuelos llegaron de Siria, de la ciudad de Aleppo, y como gran parte de la colonia árabe que llegó a Osorno —que tengo entendido es la mayor del país—, todos llegaron acá al rubro

del comercio. Luego mi padre, junto a sus hermanos, que eran menores, comenzaron a trabajar en el comercio y yo de chico comencé a ayudarlo a mi padre, hasta que nosotros decidimos dar un salto adicional, que fue comenzar a importar de forma directa.

¿Siempre estuvieron en el rubro del menaje?

—Sí, siempre. La verdad es que con mi padre fuimos a China a conocer, a ver cómo funcionaba todo, y nosotros formamos y creamos una marca que se llama “Aleppo hogar”. Esa es nuestra marca, en recuerdo y en honor a la ciudad donde nació mi abuelo en Siria. Comenzamos importando productos de menaje. Hoy día nosotros importamos decoración, menaje, algo de textiles; traemos mercadería de China, de India y de Turquía, principalmente, y todo viene con nuestra marca “Aleppo hogar”.

La marca se ve en muchas tiendas a lo largo de Chile. ¿Cómo desde Osorno han logrado expandir-



JORGE BUTTE JARA CREÓ LA MARCA DE MENAJE DE CASA “ALEPPO HOGAR”, QUE ESTÁ PRESENTE EN MUCHAS TIENDAS Y HOGARES CHILENOS.

se?

—Nosotros tenemos vendedores viajeros, tenemos esta tienda que tiene más de 80 años en Osorno, pero paralelamente tenemos un área mayorista, que es donde vendemos nuestros productos de marca propia de Arica a Punta Arenas; hasta Chile Chico llegamos. Tenemos vendedores viajeros en cada región, van con nuestras muestras y van abasteciendo así el comercio local en cada ciudad.

Y también mantienen la tradición del mismo local de siempre...

—Sumado a eso está este local familiar, que trabajamos junto a mi padre, mi madre y mi hermano. Principalmente nosotros estamos dedicados a lo que es el menaje; somos la importadora de menaje, humildemente, más grande que hay en el sur de Chile y estamos en Osorno. Por eso tenemos precios tan competitivos y eso nos ha permitido competir con to-

“Muchas personas pensaban que con la llegada de los mall chinos se iba a terminar el comercio local, pero al contrario, porque hicieron que las personas de la ciudad compararan lo que es atención, surtido y precios”.

Jorge Butte Jara
Ingeniero comercial y empresario

dos estos grandes mall chinos que hoy día llegan a la ciudad.

¿Para ustedes ha sido muy compleja esa competencia?

—Muchas personas pensaban que con la llegada de los mall chinos se iba a terminar el comercio local, pero al contrario, porque hicieron que las personas de la ciudad compararan lo que es atención, surtido y precios. Cada vez las personas se están orientando a recibir una atención más personalizada, valorizando la calidad, el precio y la atención, porque en estas tiendas nosotros todavía envolvemos en regalo, y hoy día en las multitiendas y en los mall chinos nadie lo hace. Para una persona que tiene que hacer un regalo, ese es un gran alivio. Eso es lo que nos ha permitido todos estos años poder estar frente al comercio y, gracias a Dios, nos ha ido bien; las personas nos reconocen, nos prefieren y valoran el comercio local y el servicio.

¿Siempre han estado en el rubro del menaje?

—Mi padre fue quien incursionó en el tema del menaje y fue la primera vez a China en el año 80, junto con mi abuelo. Hicieron un viaje de conocimiento para traer telas y camisas, marca Butte, pero cuando yo me puse a trabajar con mi padre —yo soy ingeniero comercial— decidimos orientarnos exclusivamente a lo que es el menaje. Hoy día tenemos menaje, decoración, repostería y rollos de mantel de hule, y todo eso se lo vendemos en gran parte a ferreterías y a locales de menaje de cada ciudad.

¿Y logran competir a la par de las grandes tiendas o del comercio chino?

—Aquí en la tienda es una ventaja para nuestros clientes, porque hay muchas cosas que vendemos a precio por mayor, pero al detalle. Entonces las personas confían en nuestros precios y en nuestra atención y no

3 generaciones

han trabajado en la tienda familiar, donde Jorge Butte Jara lleva las riendas a la par con su padre, Jorge Butte Razazi. Ambos han sabido enfrentar con visión y éxito a la competencia.

(viene de la página anterior)

se da tanto eso de ir a ver el precio, porque saben que van a encontrar un precio justo, barato y compran con confianza.

-Con su formación de ingeniero comercial, ha puesto sus conocimientos en el negocio...

-Exacto. Para mí la formación profesional fue muy importante; me dio las herramientas para profesionalizar la tienda familiar, lo que me permitió implementar sistemas de control y sistemas computacionales. Eso nos permitió potenciar la venta online a nuestros clientes, porque están en otras ciudades, donde atendemos multitendencias; tenemos grandes locales en Santiago y en el norte. Hoy día la tecnología es súper importante y yo creo que mi formación profesional me permitió usar estas herramientas. Hoy día la inteligencia artificial es una gran ayuda, porque uno tiene una duda y se la pregunta o le ayuda a hacer trámites. La formación profesional ayuda a dar el siguiente paso, profesionalizar, rodearse de bue-

nos asesores que ayudan a impulsar el negocio y dar un mejor servicio.

-¿Ha sido complejo este proceso, ya que se trata de un negocio que funcionó de acuerdo a una época y generación?

-En un comienzo fue complejo, porque mi padre toda la vida ha tenido su forma de trabajar, más conservadora. La verdad es que al llegar un hijo con ideas nuevas, de cambiar, de crecer, de poner una marca, de tratar de hacer las cosas distintas, primero hubo como un choque generacional. Pero tengo la gran suerte de tener un padre que me apoya en todas mis ideas, confía en mí y la verdad es que me apoya en todo. Tenemos una oficina en China.

-¿Cómo dieron ese salto?

-Nosotros comenzamos visitando y comprándole a distribuidores, ahora ya compramos directo a las fábricas, que están en ciudades pequeñas. Entonces nosotros, al llegar a esas ciudades pequeñas, nece-

8 décadas

tiene este negocio familiar, que empezó con un local de calle Ramírez y años después se trasladó a su lugar actual, en Freire 605, donde en toda época del año está lleno de clientes.



PADRE E HIJO HAN SABIDO REINVENTAR EL NEGOCIO EXITOSAMENTE.

sitamos un equipo de personas que hablen inglés o español, tenemos un equipo, desde hace como seis años, de niñas chinas que hablan español. Ellas nos ayudan a ver la calidad de los productos, las importaciones, que todo venga con nuestro logo y la verdad es que son un gran apoyo. Yo he sido muy afortunado también en tener un padre que me ha apoyado

en todas las ideas; todo lo conversamos en familia y todas las decisiones se toman en conjunto, existe el respeto, porque siempre le pregunto su opinión.

-Paralelamente tienen un equipo en la tienda de Osorno que se ve muy afiatado con su familia. ¿Cuesta encontrar en estos tiempos gente con la que se pueda lle-

1.400 metros

cuadrados tiene el centro de distribución de la marca Aleppo hogar en Osorno, desde donde salen todos los pedidos de menaje que se va a todo el país.

gar a ese nivel de confianza y que entienda la mística del negocio?

-Cuesta, porque al ser nosotros una empresa familiar pasamos muchas veces más tiempo con el equipo que con nuestras propias familias. Entonces para nosotros lo más importante es un buen ambiente de trabajo y el respeto es la base de todo. Tenemos suerte de tener personas que trabajan más de 20 años con nosotros y tenemos personas que tenían 40 años con nosotros y que se fueron jubilando. Van siendo parte de nuestra familia y de nuestro crecimiento; se comprometen con el proyecto y se sienten orgullosos de lo que como empresa vamos logrando, porque esto es mérito del equipo.

-¿Pero es difícil encontrar gente con ese nivel de compromiso entre las nuevas generaciones?

-La gente rota mucho ahora. Siempre hay una parte del equipo que va rotando, porque la gente joven va buscando nuevas oportunidades. La ver-

dad es que tenemos otra parte del equipo que es histórica y nos da la estabilidad para poder continuar y formar a las personas nuevas, pero cada vez es más complicado encontrar personal que se comprometa.

-¿Está en sus planes ampliarse o apuntar hacia otros sectores de Osorno, como lo ha hecho una buena parte del comercio tradicional de la ciudad?

-Nuestro crecimiento está al por mayor. Nuestro plan de negocios, más que abrir locales comerciales y sucursales, es estar en distintas ciudades a través de distribuidores y clientes. Nuestro crecimiento está hacia el lado mayorista, pero con la intención de mantener el ADN de esta tienda histórica en Osorno, que es una de las más antiguas que va quedando en la ciudad, y por eso la tratamos de cuidar, para que esto no se acabe. La gente se compromete con sus tiendas, porque acá compraban los abuelitos, después sus nietos y bisnietos. ☞