

Librería Universitaria, medio siglo de atención al cliente

LIBRERÍA UNIVERSITARIA



La librería Universitaria ha sido y es, desde hace más de medio siglo, una referencia cultural en Pamplona. De hecho, su expansión y desarrollo, han ido unidas de alguna manera al enriquecimiento y el progreso intelectual de la ciudad. Cuando a principios de la década de los sesenta abrió sus puertas el primer local, en la calle Amaya, apenas si estaba dando los primeros pasos la entonces reciente Universidad de Navarra. Pamplona era entonces un reto más para una pequeña cadena de librerías nacional, cuyo objetivo no era otro que contribuir al desarrollo de la sociedad en el campo de la cultura. La aventura no era fácil en una España tan distinta a la de hoy, pero el entusiasmo y la dedicación de los primeros librereros, ha hecho posible que hace un par de años TROA celebrara sus bodas de oro con más de veinte puntos de venta en catorce capitales españolas.

121

En Pamplona, la Universitaria, en seguida se hizo hueco. Y pronto aquella librería cálida de Amaya, punto de encuentro de muchos, se quedó pequeña para los requisitos de la ciudad. Se abrió entonces, con más espacio, la librería de Baja Navarra, especializándose ésta en texto universitario y dejando la venta de texto y libro escolar en la calle Amaya. Eran otros tiempos, con otras reglas. La memoria era el ordenador portátil del librero y casi nunca fallaba. Conocía al dedillo no sólo los libros que tenía en las estanterías, sino las bibliotecas de sus propios clientes. El librero no sólo vendía libros sino que asesoraba, según su conocimiento. No había campañas de *marketing*, ni listas de más vendidos. Estaba el librero y su capacidad de comunicar. Los septiembres eran la locura, y los libros se extendían en pilas por el suelo y todas las esquinas. Pocos colegios vendían sus textos y no salían ediciones cada dos por tres. La universidad no tenía semestres y, en octubre, el estudiante de medicina, necesitaba un carrito para llevar su material a casa, para todo el año. Ni se planteaban las fotocopias, era algo impensable. Y lo más avanzado se limitaba a un fichero de clientes, en el que manualmente se seguían sus pedidos.



Con el crecimiento de Pamplona, de nuevos barrios más cercanos al campus, se abrió la tercera librería universitaria. Con un diseño innovador, adaptándose a los nuevos tiempos, se estrenó Sancho el Fuerte a finales de los ochenta. Y, desde hace seis años, hay un nuevo punto de venta en la Universidad de Navarra. Son los nuevos baluartes que rompen un poco con el estilo familiar de las antiguas librerías, pero que, a pesar de todo mantienen el mismo espíritu.

122

El éxito de la cadena TROA ha estado, sin lugar a dudas, en combinar dos factores que concilian el pasado y el presente. Es decir, ha potenciado su excelencia en servicio del cliente, base de sus comienzos, apoyándose de alguna manera en las grandes avances tecnológicos y las opciones que estas aportan. Para lo primero, la cadena cuenta con un equipo de expertos críticos literarios, que orientan al lector y le ayudan, de alguna manera, a no perder-



Avda. Sancho el Fuerte, 24 - 31007 PAMPLONA
 Tel. 948 170 290 - Fax. 948 279 708
 E-mail: libreriauniversitaria@troa.es
www.troa.es

UNIVERSITARIA

se ante la avalancha editorial del momento. Y desde 1999, llega a todos los rincones del mundo con una librería virtual que actualiza y mejora día a día.

El equipo humano del Grupo Troa en general, y la librería Universitaria en particular, son conscientes de la labor de servicio que tienen con la sociedad. Para fomentar su desarrollo, se creó en noviembre de 2002 la Fundación Troa, encargada en impulsar diversas actividades culturales. Actividades para motivar la lectura de los niños y jóvenes, mesas redondas, foros de actualidad, seminarios y exposiciones, acciones de voluntariado y cooperación internacional, así como la promoción del mecenazgo cultural.

En concreto, la Librería Universitaria está poniendo en marcha diversas actividades infantiles y juveniles (la última un concurso literario infantil para navidades) para relanzar una sección para algunos desconocida. Todavía hay muchos que por el nombre de la tienda, la asocian sólo al texto técnico universitario. Y la Universitaria es una librería completa, en la que todas las secciones están muy mimadas. Porque esta es una casa de todos, en la que todos tienen la oportunidad de disfrutar.

