

EL ADECUADO TRATO AL CLIENTE EN ÉPOCA DE COVID-19: UN ASPECTO VITAL PARA LOS DESPACHOS DE ABOGADOS

EN BREVE

Si ya antes de esta época de crisis sanitaria y económica provocada por la Covid19 la orientación absoluta al cliente se antojaba vital para los despachos, hoy en día es aún más importante, si cabe.

SUMARIO

1. Introducción
2. La importancia de la escucha activa
3. ¿Qué necesitan tus clientes?
4. La inmediatez
5. Flexibilidad y adaptación ante los clientes
6. La atención al cliente



DAVID MURO FERNÁNDEZ DE ARRÓYAVE

Socio en Gericó,
Muro & Asociados

INTRODUCCIÓN

Los despachos de abogados están viviendo una época convulsa, en la que materias del derecho como la concursal, laboral, reestructuraciones o insolvencias, por poner algunos ejemplos, están a la orden del día. Empresas y personas físicas recurren a los despachos con cierta desesperación, propia de una crisis que está obligando a muchas empresas a tomar medidas drásticas, y en la que las personas tenemos un objetivo claro: la subsistencia.

Ante este panorama, **aquellos afortunados despachos que hayan sabido posicionarse en relación con las áreas mencionadas, están viendo como los clientes acuden a ellos necesitados de respuestas**, soluciones tangibles, esperando que alguien les arroje un poco de luz ante tanta incertidumbre. El despacho de abogados, hoy más que nunca, tiene que ser cliente céntrico, llevando a cabo un ejercicio de empatía, de escucha activa, de comprensión y de comunicación fluida y transparente con los clientes afectados de una forma u otra por esta crisis que, desgraciadamente, nos ha tocado vivir.

Cuando un cliente afectado por la crisis acude a un despacho, ya no sólo espera un ejercicio de calidad técnica por parte de sus abogados asignados, sino que **aspiran a tener auténticos aliados, consejeros, compañeros de viaje que les guíen en esta travesía de la**



supervivencia, cuyo fin en muchos casos es no perderlo todo, reinventarse, poder hacer frente a la adversidad empresarial y económica y resistir el “chaparrón”. Así pues, con este panorama, el trato al cliente por parte de los despachos ha de cuidarse con especial sensibilidad.

LA IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA

Qué importante es saber medir las expectativas de un cliente. ¿Qué está esperando un cliente cuando acude a un abogado o despacho? ¿qué necesita y cuál es su situación? La manida frase de tratar a cada cliente como si fuera el único, adquiere una especial relevancia en estos momentos.

La gran mayoría de ellos **acudirán a su abogado esperando escuchar soluciones a su problema**, oír que no está todo perdido, que existen mecanismos legales que les pueden ayudar, en definitiva, que hay esperanza.

El abogado tendrá que hacer las veces de consultor, psicólogo y confidente, y tiene que saber escuchar a su cliente, que acude a él sin pensar en el resto de los clientes, como es lógico, creyendo que su problema legal o económico es el único o el más importante, y es así como él tiene que sentirlo.

Las relaciones abogado – cliente deberían ser más humanas que nunca, por todo lo que

“ASPIRAN A TENER AUTÉNTICOS ALIADOS, CONSEJEROS, COMPAÑEROS DE VIAJE QUE LES GUÍEN EN ESTA TRAVESÍA DE LA SUPERVIVENCIA”

“LOS DESPACHOS DE ABOGADOS ESTÁN OBLIGADOS A PREGUNTAR A SUS CLIENTES CUÁL ES SU SITUACIÓN, QUÉ NECESITAN DE ELLOS, Y CÓMO LES HA AFECTADO ESTA CRISIS”

“ESA MISMA INMEDIATEZ ES LA QUE BUSCAN MUCHAS VECES LOS CLIENTES QUE ACUDEN A UN DESPACHO DE ABOGADOS, DEBIDO A LA URGENCIA DE SU SITUACIÓN”

está en juego, porque hablamos de supervivencia, de poder seguir avanzando en un panorama social, económico y político que, actualmente, pinta aún muy gris para la gran mayoría. **La figura del abogado adquiere especial relevancia en esta crisis**, y es por ello por lo que se les pide un esfuerzo extra en las relaciones con sus clientes, practicando una escucha activa que quizá muchas veces les está quitando mucho tiempo efectivo de trabajo productivo, pero que, a la larga, sin duda, resultará una gran inversión.

¿QUÉ NECESITAN TUS CLIENTES?

Los despachos de abogados están obligados a preguntar a sus clientes cuál es su situación, qué necesitan de ellos, y cómo les ha afectado esta crisis.

Las necesidades de los clientes han cambiado, y ya no son las mismas que las que tenían en marzo de este año, por lo general. **El despacho de abogados, de forma proactiva, ha de saber en todo momento cuáles son las necesidades más acuciantes de sus clientes**, y han de llevar a cabo un gran ejercicio de comunicación fluida con ellos, de cara a adaptar sus servicios y equipos para estar a la altura de la situación.

Los clientes recurrentes de un despacho necesitan saber que están en

buenas manos, y que la firma tiene los recursos necesarios para poder hacer frente a sus necesidades a corto, medio y largo plazo. Generar esa confianza pasa por trabajar canales de comunicación mediante los que tener informados periódicamente a los clientes, ¿cómo?

En primer lugar, **sería muy recomendable adaptar un espacio COVID19 en la web**, en el que poder recoger artículos de opinión, actualidad normativa y, en definitiva, mantener al cliente al día, dándole respuestas ante tanta incertidumbre. No se trata de ser oportunista, si no de ser oportuno, y un cliente querrá ver que su despacho se ha sabido adaptar a la situación.

De forma periódica, **se pueden enviar determinados contenidos con información práctica al cliente**, exponiéndoles las consecuencias de determinadas actualizaciones legales, y adelantándose, en la medida de lo posible, a lo que está por llegar.

Las formaciones a los clientes también son una muy buena forma de mantenerles al día. Ahora que el “presencialismo” está tan limitado, existen muchas **herramientas online a disposición de empresas y despachos, de cara a organizar determinadas jornadas online abordando temas de actualidad legal** que puedan afectar a los clientes, pero para ello, repito, es vital saber qué les preocupa, en que situación se encuentran y cuáles son sus necesidades legales más acuciantes.

LA INMEDIATEZ

Vivimos en tiempos de inmediatez, lo queremos todo para ya mismo, todo es urgente e importante. Buscamos y queremos encontrar al momento, preguntamos y queremos respuestas al instante, pues bien, **esa misma inmediatez es la que buscan muchas veces los clientes que acuden a un despacho de abogados, debido a la urgencia de su situación**. “Cada día que pasa pierdo dinero” o “Cuanto más días pasan en peor situación me encuentro”, son dos de las frases que nos podríamos encontrar a diario en boca de algunos clientes.

Los despachos de abogados han de responder en tiempo y forma a sus clientes, y, dado que las respuestas y soluciones no se darán de un día para otro, teniendo incluso más demora de lo

habitual en determinados asuntos procesales, es fundamental explicarle todo el proceso al cliente, hablándole de tiempos, etapas, y posibles escenarios que se puede encontrar frente a un asunto en cuestión.

La transparencia es clave en estos momentos, y el cliente la agradecerá. Si llevamos a cabo una comunicación fluida con ellos, evitaremos falsas expectativas y se optimizarán tiempos innecesarios contestando llamadas de clientes preguntando qué está pasando con su asunto.

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN ANTE LOS CLIENTES

Los despachos de abogados han de saber adaptarse a esta situación, sabiendo **qué papel pueden y quieren jugar frente a esta crisis**, no sólo en el corto, si no también a medio y largo plazo.

La adaptación pasa por reorganizarse internamente, a nivel financiero, laboral, a nivel de marketing o comunicación, por supuesto, pero si un despacho no se sabe adaptar a las peticiones de sus clientes, de nada servirá lo anterior.

Una de las formas de adaptarse será la relacionada con el **sistema de precios**. La creatividad y flexibilidad a la hora de fijar los honorarios a los clientes es y será una máxima en estos meses. La situación económica que sufren muchas empresas y particulares obliga a los despachos y abogados a tener que flexibilizar su sistema de honorarios, no tanto en cuantía, si no en la forma de trasladárselo al cliente.

El pago a plazos, **variabilizar los honorarios o las primeras consultas a título gratuito**, son algunas de las formas de adaptarse a las necesidades actuales de determinados clientes, que, sin duda, lo agradecerán, potenciando así el grado de fidelización con ellos.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Es el momento de poner en práctica determinados protocolos de atención al cliente, tanto a nivel de consultas telefónicas como *online*, y como no, las **presenciales**.

Toda la organización ha de saber a pies juntillas cómo tratar a un cliente, desde el momento en el que llama al despacho interesado en contratar sus servicios, hasta el momento en el que se cierra el expediente.

La experiencia del cliente tiene que ser perfecta, cuidando cada detalle e involucrando no sólo a abogados, si no también al personal de soporte. El plazo en la respuesta a una primera consulta, la información periódica de cada asunto, la forma en la que trasladar una sentencia, o cómo mantener una reunión presencial en las instalaciones del despacho procurando el máximo confort para el cliente, son aspectos que no pueden descuidarse.

La humanización en los despachos pasa por un momento clave, y me refiero al cuidado de la persona, más allá de un mero trámite entre cliente y abogado. Toca ser pacientes y volcarnos con las personas que acuden a nosotros en busca de ayuda. Para el despacho no será el único asunto, por supuesto, y quizá no sea de los importantes, pero es seguro que para el cliente es lo más importante del mundo en ese momento, y se ha de sentir escuchado, arropado y seguro de estar en buenas manos, con profesionales que harán lo posible por darle respuestas y ayudarle a subsistir y avanzar.

Los despachos de abogados se encuentran ante una muy buena ocasión de sacar a relucir sus valores, aquellos que tanto se replican en las páginas web: honestidad, cercanía, personalización, dinamismo, proactividad, etc. Es hora de ponerlos en práctica y llevar a cabo, con sumo cuidado y dedicación, la relación y el trato con los clientes.