



---

## El cliente

Para comprobar si el despacho está realizando un servicio de calidad, el mejor baremo es la satisfacción del cliente. Para ello, más que consultarle a éste directa o indirectamente, es preciso, como paso previo, hacer un examen de autocrítica, valorando de una manera objetiva si realmente estamos prestando este servicio de calidad. Indicamos a continuación diferentes cuestiones para elaborar este examen, sobre las cuales debemos puntuarnos del 0 al 10:

- 1.- Actuamos con rigor en nuestro trabajo
- 2.- Nuestro personal es accesible
- 3.- Cumplimos los plazos de entrega
- 4.- Damos diversas alternativas al conflicto planteado
- 5.- Remitimos comunicaciones periódicas del estado del asunto
- 6.- Nos anticipamos a los problemas.
- 7.- Nos preocupamos por conocer las características del negocio del cliente
- 8.- Remitimos siempre presupuesto previo
- 9.- Documentamos las actividades realizadas

10.- Notificamos rápidamente y buscamos la aprobación del cliente ante un posible cambio de estrategia

---

...