



La atención al cliente en los despachos de abogados

La atención al cliente en los despachos de abogados

En una reciente encuesta a clientes del sector jurídico, sobresale por encima de otros factores que el cambio de firma legal por los clientes es básicamente (72% de los casos de cambio), una carencia de responsabilidad de las firmas. Año tras año, los clientes se quejan de la falta de responsabilidad de su abogado, y año tras año muchos despachos no hacen nada diferente. Sin embargo, si se pregunta a los despachos de abogados sobre la opinión que deben tener sus clientes acerca del servicio que se les ofrece, nueve de diez dirían que "excelente"...

¿Pero qué puede un despacho hacer para distinguirse verdaderamente con el servicio al cliente? En nuestra experiencia, la desconexión que existe entre las expectativas del cliente y la habilidad de sus abogados para satisfacerlos se puede remontar a la falta de abogados y despachos de abogados para buscar feedback significativo y útil de sus clientes y después poner en marcha un proceso

...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |