



Las firmas legales deben fidelizar a sus clientes

La lealtad de los consumidores es entendida por el grado de satisfacción que los clientes han experimentado durante el proceso de adquisición de un producto o servicio basándose en el porcentaje de repetición con la misma empresa, la calidad, el precio y la atención por parte del profesional encargado.

El mercado se sustenta por la relación que existe entre la oferta y la demanda. El sector legal es uno de los más competitivos por lo que puede llegar a haber un exceso de oferta en ciertas prácticas por lo que la segmentación de los clientes es aún mayor, lo que ocasiona que los despachos de abogados tengan que disputarse para ser la opción más deseada.

El medio internacional [The Impact Lawyers](#) subraya en uno de sus artículos la importancia de conseguir una fidelización con los clientes ya que esto abre una vía para obtener nuevos compradores debido a las recomendaciones que se pueden hacer.

Cliente satisfecho (Foto: E&J)

Asimismo, la fidelización de los compradores es vital para la supervivencia de cualquier firma ya que esto supone un nivel de satisfacción positivo por parte de los consumidores lo que supondrá una repetición en la adquisición de los servicios legales del bufete.