13/04/2010

ECONOMIST&JURIST

Redacción

Abogados, Clientes y Montañas Rusas de Emociones

Con mucha frecuencia cuando se juntan más de dos abogados surge la típica frase:
“Los clientes se piensan que soy psicólogo” o “Hago más de psicólogo que de Abogado”
En la base del argumento subyace la pregunta de si eso forma parte del servicio que se presta o no. Y la respuesta es depende. Si uno piensa que efectivamente sólo presta servicio jurídico desde un punto de vista técnico, pues no, no tiene porque comprender y ayudar a superar el tránsito emocional que muchas veces para el cliente supone verse involucrado en un tema jurídico. Pero claro, ese desinterés emocional es percibido por el cliente que de derecho ni sabe, ni entiende ni quiere entender y sólo visualiza a un profesional frío muy ajeno a su problema, aunque vinculado al mismo desde el punto de vista del servicio técnico jurídico. Y eso, no genera confianza.
Si lo que decimos siempre es que la atención al cliente es “crítica” para el futuro, no se trata de proveer al cliente técnicamente de lo que necesita, sino de darle
...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |