01/04/2003

ECONOMIST & JURIST

Redacción

Trabajo de calidad no es igual a servicio de calidad. El trato al cliente en las empresas de servicios jurídicos

1.- Introducción

Malas noticias, pensé el día que descubrí la idea que hoy nos sirve de título. En efecto, la frase y todo lo que conlleva, o lo que mi reflexión me llevó a pensar no era, en aquella época, muy tranquilizante. Por que al final, para vender, lo que cuenta es lo que el cliente sea capaz de percibir.

Yo había terminado mi carrera universitaria, era joven y creía que haciendo las cosas bien podía desarrollarme profesionalmente en el mercado de los servicios profesionales. Más tarde descubrí que debía empezar por saber qué era ``*hacer las cosas bien*´´.

Desde que pasé por aquel proceso, me ha interesado mucho saber sobre las relaciones entre los profesionales y sus clientes, como se crean y como se destruyen. Como consecuencia, durante los años que he desarrollado mi vida profesional, he trabajado en paralelo mi prestación de servicios y el estudio sobre las relaciones con nuestros clientes. ¿Por qué es distinto el tipo de relación con los clientes para un servicio profesiona

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |