Escritório precisa se preocupar com relacionamentos

As relações de negócio, geralmente, iniciam-se com a confiança que o consumidor tem no fornecedor. Esta mesma lógica aplica-se ao advogado e seu cliente. Assim, ao teorizar-se sobre a concorrência cada vez mais intensa na advocacia, percebe-se que o diferencial competitivo de um escritório de advocacia pode iniciar na sua habilidade de captar a confiança de seu potencial cliente nos serviços que a banca oferece ao mercado.

Nos primórdios da advocacia, a existência de laços de confiança não significava um diferencial competitivo, pois a confiança entre comunidade e o advogado já estava estabelecida. Explico: como existiam poucos profissionais, eles já eram previamente conhecidos de seus potenciais clientes ou eram amigos de amigos dos potenciais clientes (boca-a-boca). Nesses casos, o requisito confiança já estava previamente preenchido. Logo o diferencial competitivo estava unicamente no "*know-how*" (o que você conhece) do advogado, ou seja, o importante era saber se ele entendia ou não de determinado assunto jurídico, pois o laço de confiança já existia.

Contudo, com o aumento do número de advogados e de escritórios de advocacia oferecendo os mais variados serviços, o "*know-who*" (quem você conhece), presente na antiga realidade, fragilizou-se, tornando a regra da confiança uma exceção entre a maioria dos advogados e a maior parte de seus potenciais clientes. Assim, o atual fenômeno pós-moderno da massificação das relações de consumo, que gera a impessoalidade e acentua o distanciamento entre fornecedor e consumidor, também atingiu a advocacia.

Nesse sentido, os potenciais clientes ficaram imersos em uma gama quase infinita de oferta de serviços jurídicos de aparente igualdade, ou seja, o "*know-how*" percebido passou a ser uma *commodity* de mercado. Assim, um determinado serviço jurídico pode ser visualizado como de fácil realização por um número enorme de advogados, o que dificulta ao cliente selecionar o melhor advogado no mercado, pois existem vários advogados que realizam o mesmo serviço jurídico com aparente igualdade técnica.

Dessa maneira, a questão da confiança baseada no "*know-who*" passa a ser mais uma maneira de criar um diferencial em seus serviços jurídicos que influencia a escolha do cliente, pois este não ficará perdido entre as diversas ofertas do mercado jurídico e escolherá aquele advogado no qual possui confiança. Quantos clientes você já conseguiu por estes serem seus amigos ou conhecidos de seus amigos? Quantos serviços seu escritório já não conseguiu por meio de indicação de clientes atuais de seu escritório (boca-a-boca)?

As duas perguntas acima, que se baseiam na rede de contatos e no marketing boca-a-boca, significam que seu cliente escolheu seu escritório por meio de um laço baseado na confiança. Portanto, é muito importante que o escritório saiba explorar a rede de contatos de seus advogados por meio da criação e da manutenção de laços de confiança com as pessoas. O cuidado da referida rede será mais um diferencial competitivo de longo prazo dos serviços jurídicos do seu escritório, pois a diferenciação pode não estar apenas no seu conhecimento jurídico, mas na confiança, amizade ou rede de relacionamento em comum que as pessoas de seu escritório mantêm com os atuais e potenciais clientes.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Ademais, o mapeamento da rede de relacionamentos dos advogados do escritório é uma excelente forma de conectar a banca com potenciais clientes ou abrir oportunidades para novas parcerias de negócios. Mapear a rede de relacionamentos pode significar apenas a resposta de perguntas como: quais pessoas podem ajudar na implementação das minhas estratégias e planos? Quais pessoas eu conheço que estão ligadas ao nicho de mercado que meu escritório pretende atuar ou atua?

Em resumo, um escritório precisa cuidar tanto de sua capacidade técnica (*know-how*) como de sua rede de relacionamentos (*know-who*), esta hodiernamente muito fragilizada pela nossa atual organização social que despessoaliza os contatos pessoais e fragiliza os laços humanos de confiança.

Date Created
14/09/2007

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.