Informar cliente sobre andamento de processos pode ser diferencial

Uma pergunta povoa os profissionais liberais: O que precisamos fazer para termos mais clientes?

Parece uma resposta difícil de ser respondida…

Vamos pensar nela com outra pergunta: Você se contrataria?

A resposta parece óbvia, não? Claro que sim, sou um excelente profissional, estou atualizado, faço o melhor pelo meu cliente…

Será mesmo?

Não estou duvidando de você. Apenas quero que pense com a razão, sem a emoção.

Atualizar-se, ser ético, honesto, verdadeiro, ter o conhecimento profundo daquilo que você presta serviço são obrigações da sua profissão. Isto não é um diferencial.

Se você tem um concorrente que faz o mesmo que você, porque o seu cliente escolheu o teu escritório e não o dele? E quais os motivos que outros escolheram o dele e não o teu?

Nem ideia?

Algumas dicas:

Como você informa o seu cliente do processo?

Como você atende o seu cliente?

Como você se veste no dia a dia?

Como você se relaciona com o mercado?

Como você vê o mundo?

Parece que as dicas não ajudaram? Vejamos:

Talvez a maior reclamação — se não for a maior, fica em segundo lugar — é de que os advogados não informam seus clientes dos andamentos dos processos. Hoje, alguns softwares fazem isto automaticamente, inclusive, então não há porque de não ser feito.

Você não tem software? Ligue para o seu cliente. Acha caro ligar para ele? Cuidado, cortar custos no relacionamento com o cliente é perder o cliente…

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

Atender o cliente é fundamental… Um sorriso, cordialidade, interesse. Isto é o básico. O que faz um verdadeiro diferencial de atendimento é resolver a questão do cliente. Isto faz a diferença.

O cliente precisa sentir-se importante, então cuidado com o que você veste. Estar impecável para ele é essencial. Ele quer referenciar você como o melhor advogado do mundo. Como fazê-lo a alguém com barba por fazer, calça jeans e sapatênis?

Entender o mercado é fator intrínseco da carreira jurídica. Como defender seu cliente se os interesses dele podem ser contrários aos julgamentos e ao próprio mercado em si? Sua visão de mercado pode fazer muita diferença. Principalmente se estiver alinhada com o mercado que o cliente convive.

Você cultiva relacionamentos no seu dia-a-dia? Inclusive de porteiros, domésticas etc? Menosprezar pessoas é absurdo. Tenha profícuos relacionamentos. A sua vida social pode ser uma grande impulsionadora da sua carreira.

Depois de todas essas dicas, você se contrataria?

Caso positivo, ótimo, você está fazendo um bom e diferencial trabalho.

Se ficou em dúvida, reavalie seu posicionamento. Sua marca pessoal é intransferível.

Date Created
08/08/2011

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