



## Flávio Leal: Fortalecendo a marca do escritório na pandemia

Em tempos de pandemia como os que vivemos, em que as oportunidades de novos clientes e casos diminuem, tenho visto diversos escritórios bombardearem seus clientes e seguidores com centenas de mensagens (em todos os tipos possíveis) nas redes sociais.



A (I) causa e o (II) intuito dessas ações, na maioria dos casos,

são, respectivamente, (I) a diminuição do trabalho e (II) a necessidade de manter relacionamento próximo neste momento de incertezas e de quebras de paradigmas.

Mas você já parou para pensar que essas ações contribuem para a formação da "imagem de marca" que o seu cliente terá a seu respeito? Se não, pense a respeito. Nessas horas, é preciso tomar muito cuidado para não ser tornar, aos olhos do seu público, um disseminador de "spam jurídico" ou em um escritório repetitivo e chato.

Devido à internet e à grande concorrência, atualmente os assuntos são esgotados muito mais rapidamente do que há cinco anos, e a tendência é que esse processo se torne ainda mais rápido com o passar do tempo.

Portanto, é extremamente importante que os conteúdos elaborados e difundidos pela sua firma sejam analisados previamente, considerando aspectos como tempo, relevância, qualidade e tom de voz.

É preciso bastante atenção com o *timing* das divulgações. Não publique decisões e notícias com mais de dois dias da data de publicação. Certamente o seu cliente já recebeu esse comunicado de outro escritório ou leu a notícia em algum portal. Nos dias de hoje, somos bombardeados de notícias via *WhatsApp*, e-mail e redes sociais. É preciso ser rápido e assertivo na divulgação dos comunicados. Qual a sua reação quando recebe uma notícia "atrasada"? Você gosta? O seu cliente, assim como você, também não.

Analise antes se o *webinar*, a notícia ou o informativo que irá compartilhar com os seus contatos são relevantes para ele. Não é saudável para você (*non-billable hours*), muito menos para o seu cliente, que acaba mais uma vez sendo atingido por algo que não faz sentido para ele. Essa ação prejudica, principalmente, a imagem de marca do seu escritório, idealizando na mente do seu público que a sua banca não dissemina informações úteis.



Certifique-se também de que a sua firma possui todas as ferramentas necessárias para produzir com qualidade a atividade definida. Quando for organizar um webinar, após analisar tempo e relevância, verifique se a sua internet é boa, se a imagem da sua *webcam* é satisfatória, se o seu programa de conferência *online* atende as expectativas e se o seu suporte técnico consegue proporcionar uma experiência boa para a sua audiência. Quando for produzir um informativo ou artigo, novamente após antecipadamente analisar os dois itens acima, certifique-se que a sua ferramenta de e-mail marketing funciona, que o seu *mailing* está atualizado e que o *layout* de divulgação é apropriado. Além disso, outro fator crucial é delegar o trabalho de produção intelectual para um profissional que possua habilidades necessárias (e criatividade) para desenvolvê-lo.

O tom de voz comunica o tipo de relação que a sua empresa planeja ter com os *stakeholders*. Quando o seu escritório for realizar alguma ação de marketing, faça com que este material tenha uma linguagem uniforme na escrita e na abordagem. Todas as divulgações precisam ter o mesmo tom. A forma como a sua banca se comunica é a forma como o seu cliente te enxerga. Se o seu escritório possui uma estratégia de ser dinâmico e inovador, não pode jamais enviar um comunicado longo e com excesso de "juridiquês". Se o seu escritório deseja passar uma imagem de sofisticação, não deve produzir um texto com erros de português ou desestruturado.

Tempos difíceis podem ser excelentes oportunidades para fortalecer a sua marca. Neste momento, os departamentos jurídicos vêm recebendo centenas de comunicações de escritório de advocacia. Diferencie-se. Seja rápido e relevante e produza conteúdos de qualidade e únicos.

Fazendo isso, certamente a sua placa sairá fortalecida após este período turbulento que estamos enfrentando.

**Date Created**

02/06/2020