


¿Cómo generar vínculos de confianza con el cliente?

Criticar al cliente eternamente desconfiado es una actitud comprensible, pero poco aconsejable. ¿Por qué no analizar sus quejas e intentar ganar su confianza para que así recomiende el despacho a nuevos clientes?



La mayoría de abogados, por no decir todos, deseamos que nuestro cliente confíe ciegamente en nosotros a la hora de dirigir la gestión jurídica que nos ha encomendado. Pero, en el fondo, no solamente deseamos dicha confianza, la exigimos, y si el cliente no nos la da, tendemos a criticarlo con cierta dureza. Criticamos el hecho de que no valore lo mucho que hemos trabajado por él. Criticamos que la provisión de fondos que le pedimos le parezca cara. Y criticamos que acuda al despacho con los comentarios y consejos de las personas que integran su círculo de confianza, de los allegados al cliente que están, como nosotros, intentando ayudarlo.

El cliente tiene todo el derecho del mundo a enjuiciar nuestra labor y a criticarnos si no le gusta cómo estamos actuando; si lo que deseamos es generar confianza, debemos, en primer lugar, trabajar con diligencia y eficacia. Parece evidente, pero no lo es tanto cuando por la ingente cantidad de expedientes que gestionamos semanalmente no le dedicamos la atención que su asunto merecería.

Escribo este artículo para que nos miremos, con humildad, al ombligo y, en vez de criticar la falta de confianza de nuestros clientes, analicemos sus quejas e intentemos generar relaciones profesionales de calidad y duraderas,