

Vida jurídica

Gestión

EL PROBLEMA

¿Satisfacer al cliente es rentable?

Un pequeño despacho de León se ha propuesto como reto antes de finalizar el año preguntar a los clientes por la prestación de sus servicios

Hemos pasado el ecuador del ejercicio. Soy el fundador de una pequeña firma de abogados de León, muy focalizados en el Derecho empresarial. Nuestros clientes mayoritariamente son pequeñas y medianas empresas y emprendedores. Contamos con más de tres décadas de historia y nunca nos habíamos planteado preguntar a nuestros clientes cómo nos ven y qué valoran de los servicios profesionales que ofrece nuestra firma.

Pienso que realizar una acción de estas características puede ser el punto de partida para introducir cambios más profundos

dentro de nuestra organización y renovar-nos de cara al futuro. Mi pregunta o mis dudas están relacionadas con las cuestiones o la temática que debería incluir en dicho cuestionario de evaluación de la satisfacción de nuestros clientes. Nosotros no tenemos experiencia en este tipo de acciones porque siempre hemos estado centrados en el negocio. ¿Nos podrían dar algún consejo u orientaciones al respecto con el fin de conseguir una mejora en la prestación del servicio y sobre todo para conocer de primera mano lo que opinan nuestros clientes sobre nosotros?

LA RESPUESTA

La primera cuestión es plantearse ¿qué quiero y qué deseo medir o evaluar? Son muchas las cuestiones que se podrían preguntar, pero al final siempre se debe priorizar y centrarse solo en cuestiones que para nosotros puedan ser importantes. A continuación incluimos algunas de ellas:

1. Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua (fiabilidad y seguridad).

2. Velocidad de respuesta ante las necesidades del cliente. Deseo de prestar un servicio rápido (tiempo de respuesta).

3. Facilidad para establecer contacto (accesibilidad).

4. Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con el cliente (cortesía).

5. Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio (competencia técnica).

6. Mantener informado al cliente en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido (comunicación).

7. Confianza, reputación y honestidad del que presta el servicio (credibilidad).

8. Esfuerzo y capacidad de la empresa para conocer a los clientes y sus necesidades (comprensión).

9. Apariencia de las instalaciones físicas equipo y personal (imagen del despacho).

10. Compromiso con la calidad por parte del despacho (calidad).

11. Sistema de facturación del despacho en la imputa-

ción de horas y costes (transparencia).

12. Grado de cumplimiento de lo que espera el cliente de nuestros servicios (expectativas).

13. Importancia del servicio para el cliente (percepción de valor).

14. Satisfacción general con nuestros servicios (conclusión final).

Es conveniente plantear al cliente antes si quiere colaborar o implicarse. No obstante también existen diferentes opiniones al respecto. Nosotros somos partidarios de hacerlo sin preguntar, quien no quiere colaborar ya nos lo dirá directamente o, sencillamente, no nos dará ninguna opinión.

Amado Consultores



Carmen Varela (Círculo Legal)



Eduardo García Vaso (Manubens Abogados).



Gloria Moles (Planificación Jurídica).

LAS EXPERIENCIAS

● "El cliente valora prioritariamente un servicio eficaz y rápido que le genere la tranquilidad de que va a poder solventar todas sus inquietudes o necesidades sin tener que perder la cercanía y la relación de confianza que siempre se genera en este tipo de relaciones profesionales".

Carmen Varela
Socia de Círculo Legal

● "La profunda implicación de nuestros profesionales en cada una de las áreas de actividad económica en las que la firma desarrolla su actividad nos dota de un magnífico observatorio privilegiado, sobre todo ante la posible evolución de los acontecimientos, lo que, unido a una actitud despierta y proactiva por parte de nuestros profesionales, hace que podamos detectar nuevas necesidades de negocio con las que ofrecer un nuevo servicio a nuestros clientes".

Eduardo García Vaso
Socio de Manubens Abogados

● "Los clientes de los despachos profesionales de asesoramiento han sufrido una evolución con el tiempo, incrementando su nivel de conocimientos jurídicos y, por tanto, interviniendo mucho más en las actividades del asesor, llegando incluso a reducir sus competencias. Según hemos observado en nuestros estudios de mercado, los clientes principales de los despachos de asesoramiento son las empresas, por lo que no es lo mismo evaluar las opiniones de los empresarios usuarios de servicios jurídicos, diferenciando claramente sus motivaciones de "compra del servicio", de las que pueda tener un cliente particular. Los gerentes y directivos de las empresas actuales poseen unos niveles de formación muy superiores a los que existían hace escasamente diez años, por lo que el sector del asesoramiento encuentra actualmente unos clientes mucho más preparados y capacitados para discutir temas jurídicos y económicos. Por tanto, la antigua delegación de todos los temas en la figura del asesor ha tenido que convertirse en un trabajo en común, en una labor conjunta entre asesor y asesorado".

Gloria Moles
Abogada, Responsable de Planificación Jurídica

artículo 2.2 de la Ley Concursal cuando afirma que "se encuentra en estado de insolvencia el deudor que no puede cumplir regularmente sus obligaciones exigibles", con la situación de pérdidas agravadas, incluso de fondos propios negativos, que determinan el deber de los administradores de realizar las actuaciones que las leyes societarias les imponen encaminadas a la disolución de la sociedad y que, en caso de incumplimiento de tales deberes, dan lugar por esa sola razón a su responsa-

bilidad con arreglo a la legislación societaria.

En la Ley Concursal, la insolvencia -falta el Tribunal Supremo- no se identifica con el desbalance o las pérdidas agravadas. Cabe que el patrimonio contable sea inferior a la mitad del capital social, incluso que el activo sea inferior al pasivo y, sin embargo, el deudor

pueda cumplir regularmente con sus obligaciones, pues obtenga financiación. Y, al contrario, el activo puede ser superior al pasivo pero que la deudora carezca de capacidad de cumplimiento regular de las obligaciones.

Por consiguiente, concluye la Sala Primera, aunque con frecuencia se solapan, insolvencia y desbalance patrimonial no son equivalentes, y lo determinante para apreciar si ha concurrido el supuesto de hecho del art. 165.1

de la Ley Concursal es la insolvencia, no el desbalance o la concurrencia de la causa legal de disolución por pérdidas agravadas (TOL4.218.602)

EL BANCO ES RESPONSABLE CIVIL SUBSIDIARIO POR LA ESTAFA QUE COMETE SU EMPLEADO SOBRE UN CLIENTE

● El Tribunal Supremo, en sentencia de 30 de abril de 2014, ha confirmado la condena por estafa a cuatro años y medio de prisión a un director de banco que se gana la con-

fianza de un cliente para que deposite 1.350.000 euros y al que le informa mensualmente en su casa, sin necesidad de acudir a la oficina, de cómo van las inversiones, presentándole extractos no oficiales del banco y consiguiendo la firma en talones y autorizaciones para seguir con las operaciones.

Recuerda el Tribunal que para la existencia de responsabilidad civil subsidiaria debe existir una relación de dependencia entre el autor del delito y el principal por cuenta de

quien trabaja y la actuación del autor dentro del ámbito de sus funciones pero con extralimitación. Ambos elementos los cumple el director condenado, por lo que se impone la responsabilidad civil subsidiaria a la entidad, ya que "solo en su condición de director del banco pudo cometer la estafa de la que fue condenado, y de esa situación de dependencia viene la responsabilidad del banco" (TOL4.317.480).

MÁS INFORMACIÓN EN
www.tirantonline.com