

## Vida jurídica

### Gestión

#### EL PROBLEMA

# Cómo optimizar la relación con el cliente

Fijar las reuniones importantes, informar de lo urgente sin llegar a agobiar y prevenir riesgos, claves para mantener al consumidor satisfecho

Soy el gerente de una asesoría de empresas situada en Madrid, con una amplia cartera de clientes y un equipo de 65 profesionales. Este año los socios del despacho han marcado como gran objetivo cualitativo mejorar la gestión relacional con el cliente, no solo con los actuales, sino también con los nuevos. Es decir, pretenden que la acogida de los clientes, durante los primeros meses, esté muy tutelada y supervisada, a

efectos de que se familiaricen rápidamente con nuestros métodos y procesos de trabajo. En este sentido, se ha planificado invertir en formación para conseguir que todos los profesionales de la firma estén mentalizados y sigan unas pautas comunes. Ustedes que llevan muchos años asesorando a firmas profesionales, ¿qué recomendaciones pueden darnos para optimizar la relación con nuestros clientes, sean históricos o sean nuevos?\*

#### LA RESPUESTA

La relación debe desarrollarse en un marco de confianza y valoración mutua, con un alto grado de eficiencia y profesionalidad. Como reflexión, destacar que en las grandes empresas la relación contractual y profesional que mantienen con sus asesores externos está más pautada y regulada. No obstante, se puede afirmar que el grado de regulación y metodología empleada en la prestación del servicio por parte de los asesores de estas grandes firmas es muy alto, luego existe poco margen para el error y la improvisación.

No ocurre lo mismo en las pequeñas y medianas empresas, donde el tipo de relación que mantienen con sus asesores no suele estar tan pautada ni tan desarrollada como en las grandes. Por ese motivo consideramos que existe todavía un gran margen para la mejora y damos una serie de claves

para tener en cuenta en los despachos:

- Al inicio de cualquier trabajo o prestación de servicio, sea recurrente o puntual, es recomendable que elaboren una agenda u hoja de ruta documentada y escrita, donde se detallen los trabajos a realizar y las fechas claves. Además, cualquier respuesta a los clientes debe cumplir los siguientes requisitos: fiabilidad, correcto razonamiento, remisión a la normativa, respuesta formalizada y explicación de las implicaciones.

- También se debe favorecer un fácil acceso, disponibilidad y comunicación con los profesionales, así como anticiparse y prevenir para evitar problemas y riesgos, apoyándose en un conocimiento profundo del negocio, sector y situación familiar de nuestros clientes.

- Hay que poner en marcha revisiones periódicas cada dos o tres años. Asi-

mismo, ser escrupulosos con los plazos, con el tiempo del cliente y con el orden. Ante una problemática compleja donde deben intervenir diferentes profesionales de la firma, intentar que exista un único interlocutor con el cliente. Es importante a su vez recibir información resumida de los cambios legislativos y que el cliente siempre tenga una cierta información sobre las actividades e iniciativas de nuestra firma profesional.

Sabemos por experiencia que las firmas que orientan y forman a sus profesionales para que apliquen la mayoría de nuestras recomendaciones consiguen unos ratios de satisfacción y fidelización de sus clientes por encima de la media del sector. El esfuerzo y la inversión merecen la pena.

Amado Consultores



Albert Romaguera (RM Assessors).



Jordi Muria (Muria Assessors).



Oriol Ripoll (AddVante).

#### LAS EXPERIENCIAS

● "Es importante el conocimiento, para conocer las necesidades profesionales del cliente y las materias precisas para satisfacerlas. También la información: hay que mantenerle puntualmente informado, tanto de los asuntos que le gestionamos como de todas las novedades legales que pueden llegar a afectarle, sin agobiarle, no obstante, con un exceso de información. Al mismo tiempo es necesario ser honrado y gestionar los intereses del cliente como si fueran los nuestros propios, pensando qué es lo que conviene al usuario antes que a nuestro despacho".

**Albert Romaguera Canals**  
Gestor administrativo y presidente del consejo de administración en RM Assessors

● "Pienso que lo más importante para optimizar la relación con un cliente es la honestidad, la profesionalidad y la eficacia con la que se le prestarán los servicios o se le atenderán los asuntos por parte de nuestra firma. La fidelización del cliente depende de múltiples factores, como la atención y trato que recibe por parte de los miembros del despacho, el nivel de cumplimiento y satisfacción de las expectativas depositadas en nuestro trabajo, la responsabilidad y ética con la que asumimos un asunto, la efectividad con la que resolvemos sus problemas y la honestidad con la que facturamos nuestros servicios".

**Jordi Muria López**  
Director de Muria Assessors

● "En primer lugar, el despacho profesional debe tener presente el histórico de la relación con su cliente, conocer bien su filosofía, a las personas que forman parte de la organización y su visión estratégica. De esta manera, ofrecerá propuestas alineadas a sus necesidades. Tener una visión global también le aportará mayor seguridad al cliente en la toma de decisiones y aumentará, por parte del despacho, las posibilidades de hacer venta cruzada. Ofrecer un servicio de confianza implica el contacto directo y frecuente con el cliente, hacer propuestas adecuadas a su entorno y comunicarle siempre las novedades en los ámbitos que pueden afectarle".

**Oriol Ripoll**  
Socio director del área legal de AddVante

dría resultar privada de efecto útil, en particular, si, atendiendo a los criterios aplicados por la autoridad nacional, quedase excluida en la práctica toda posibilidad efectiva de que el empresario realizase tales despídidos colectivos.

El Tribunal de Justicia entiende que la restricción a la libertad de establecimiento puede estar justificada por razones imperiosas de interés general, como la protección de los trabajadores o el fomento del empleo y de la contratación.



El TJUE señala a este respecto que el mero hecho de que un Estado miembro establezca que los proyectos de despido colectivo deben notificarse previamente a una autoridad nacional que dispone de facultades de control que le permiten oponerse, en determinadas circunstancias, a dicho proyecto por motivos relaciona-

dos con la protección de los trabajadores y del empleo no puede considerarse contrario ni a la libertad de establecimiento, ni a la libertad de empresa reconocida por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (TOL5.913.046).

#### EL TRIBUNAL SUPREMO AMPARA EL ENVÍO DE NÓMINAS EN SOPORTE INFORMÁTICO

● La Sala de lo Social del Tribunal Supremo, según senten-

cia de 1 de diciembre de 2016, considera ajustado a derecho que las empresas comuniquen las nóminas del mes a los trabajadores en soporte informático, y no en soporte papel. La Sala IV argumenta que el cambio de soporte no supone perjuicio ni molestia alguna para el trabajador, ni puede considerarse gravoso para este, ya que, si quiere copia de la nómina en papel, solo debe dar la orden de "imprimir" en el ordenador y esperar unos segundos a que la impresión se efectúe.

El alto tribunal modifica la doctrina al respecto que plasmó en una sentencia de 22 de diciembre de 2011, en la que defendía que la previsión legal era la entrega material en soporte papel de las nóminas. El Supremo explica que ha cambiado el criterio "a la vista del tiempo transcurrido desde que se dictó la misma y de la generalización de la utilización del soporte informático en lugar del soporte papel para almacenar y comunicar datos, documentos, decisiones (...) utilizado profusamente

tanto en el ámbito privado como en la Administración Pública".

La sentencia del Tribunal Supremo indica que lo que exige la ley es la entrega al trabajador de recibo individual justificativo del pago del salario, en el modelo aprobado por el Ministerio de Trabajo, pero no se estableció el soporte en el que ha de entregarse dicho recibo (TOL5.923.114).

MÁS INFORMACIÓN EN [www.tirantonline.com](http://www.tirantonline.com)