

Portada > Gestión del despacho > Marketing > Artículos

Marketing

23 de Abril de 2008



Contenido de Buenas prácticas:
 Atiendo asuntos: razón aquí

Tengo un problema: ¿a qué abogado acudo?

Generalmente, cuando decidimos adquirir un producto, inmediatamente nos viene a la mente el lugar donde éste se comercializa normalmente y, al satisfacer nuestras expectativas generales (precio, calidad, entrega, etc.), decidimos adquirirlo. Sin embargo, la decisión de contratar un servicio profesional tiene otras variables que implican condiciones completamente diferentes y complejas. Es vital para un abogado comprender las peculiaridades que entraña su práctica profesional, de lo contrario se expone a caer en un vacío de desventaja competitiva.



Iván Caverro De la Peña
 abogado especialista en Marketing Jurídico y Director de www.practicalegal.blogs.com

Antes de que un cliente, real o potencial, decida contratar a un abogado, éste tiende a calificar diversos niveles: si es experto, si tiene experiencia en el tema y si es eficiente. El siguiente artículo explica las percepciones mejor valoradas dentro de cada uno de esos niveles, y cómo éstas influyen en la decisión de adquisición de un servicio profesional

Si bien es imprescindible conocer y dominar los aspectos que un servicio profesional ofrece (factores técnicos, beneficios añadidos para el cliente, entre otros), también es imperativamente necesario saber con precisión, cuáles son los rasgos que los compradores de servicios profesionales buscan al tomar sus decisiones de adquisición. Es decir, aquellos factores que definen o transmiten VALOR a la actividad profesional ofrecida.

La utilización de la palabra VALOR, no está referida a algo monetario o numérico, sino al aspecto de importancia y trascendencia, que necesariamente debe percibir el cliente actual o potencial, como acto conducente a la toma de su decisión de adquisición. El siguiente cuadro se denomina el Modelo de las 3 Es, y está basado en el elaborado por David Maister (Ex profesor de la Escuela de Negocios de Harvard y autoridad mundial en management de servicios profesionales)

	Experto	Experiencia	Eficiencia
<i>Problema</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Único ◆ De gran magnitud ◆ Complejo 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ No es único ◆ Puede ser de gran magnitud ◆ Puede ser complejo 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Común ◆ De gran magnitud ◆ Simple
<i>Solución requerida</i>	Se necesita a un experto	Se necesita a alguien con experiencia	Se necesita una metodología comprobada
<i>Diferenciación percibida</i>	Alta	Media	Poca
<i>Honorarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Altos ◆ Se manejan por el valor de la importancia del tema ◆ No negociables 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El miedo Acorde al mercado ◆ Negociable 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Bajos ◆ Son manejables y bastante discutidos

En el nivel de experto: Aquí los clientes actuales y potenciales perciben que sus problemas son únicos, complejos y de gran magnitud, razón por la cual, requieren de la asistencia de un experto.

Este nivel de percepción afecta en gran medida el factor de adquisición. Por ejemplo, cuando se contrata a un abogado experto en fusiones y adquisiciones de empresas multinacionales, por lo general, no se tiende a negociar sus honorarios profesionales, discutir sobre los precios o sostener que fácilmente se podrá adquirir el mismo servicio en otro lugar. Como resultado, los expertos pueden fijar sus honorarios y el mercado simplemente los tiene que soportar.

En el nivel de experiencia: Es normal que no se requiera a un abogado experto en fusiones y adquisiciones de empresas multinacionales, y sólo necesite contratar a un "abogado generalista" Esto se produce cuando el problema no es único, pero puede ser de gran magnitud y complejo. En este caso, se precisa de un abogado que tenga una experiencia reconocida en temas similares al planteado por el cliente.

El grave problema que sufre el profesional que se instala dentro de este nivel, es que los clientes pueden fácilmente compararlo con el resto de abogados disponibles en el mercado. Por esa razón, sus honorarios son considerados negociables.

Artículos relacionados



Importancia de los blogs y foros en la comunicación legal
 4-5-2009



¿Cuánto y cómo invertir en marketing?
 4-5-2009

LO + VISTO | LO + VOTADO

Francesc Domínguez
Píldoras de conocimiento marketing gestión de despacho **crisis**

- ◆ Mi despacho no se come una rosca
- ◆ Clientes potenciales: ¿Cómo captar a los adecuados? (III)
- ◆ Cuatro indicadores para el éxito
- ◆ Cree una hoja de ruta para su Web: ocho consejos para hacerlo con éxito
- ◆ Cuidado con los despidos en época de crisis
- ◆ "La crisis no la superarán aquéllos que se pongan nerviosos"
- ◆ Importancia de los blogs y foros en la comunicación legal
- ◆ Five Things Managing Partners Should Do To Take Marketing To The Next Level
- ◆ ¿Web 2.0? ¡Web 2.0!
- ◆ Crisis, concursos de acreedores y despachos de abogados

honorarios son considerados negociables.

En el nivel de eficiencia: Cuando no existe una diferenciación concreta y el servicio que se ofrece es percibido como algo fácil de realizar en el mercado, se tiende a situar al profesional en este nivel. El trabajo, en esta categoría, es percibido por los clientes como realizable por cualquier otro profesional. El nivel de percepción es bajísimo, al punto de que el factor de adquisición está basado concretamente en el precio. En otras palabras, se contrata a quien cobra menos.

Conclusiones:

1. Alcanzar el nivel de *Experto* no es fácil, requiere de sacrificios, tiempo y una construcción permanente y profesional de la carrera. Pero los beneficios que se retribuyen son realmente significativos. Éste debe ser el objetivo del abogado moderno.
2. Aún cuando un profesional se destaque en los niveles de *Experiencia* y/o *Eficiencia*, puede agregar a éste las características de nivel de *Experto*, con propósitos de darle un valor agregado a su actual nivel.
3. No es tan complejo ascender del nivel de *Experiencia* al nivel de *Experto*. Sin embargo, es relativamente fácil descender del nivel de *Experiencia* al nivel de *Eficiencia*. Por esto, el mejoramiento continuo, con el propósito de mejorar la competencia profesional hasta el nivel de *Experto*, debe representar un esfuerzo permanente. Es una responsabilidad personal.

Vote: ☆☆☆☆☆ Resultado: ★★★★★ 110 votos

Comentar el artículo

Usuario

Comentario

enviar

⚠ **Legal Today** no se responsabiliza ni comparte necesariamente las opiniones expresadas por sus lectores

⚠ **Legal Today** excluirá los comentarios contrarios a las leyes españolas, injuriantes y los de índole publicitaria.

Sin comentarios

Compartir:      ¿Qué es esto?