

¿Cómo debes entrevistarte con los clientes? Miguel Carbonell. ¹

La comunicación entre clientes y abogados es de enorme importancia. De hecho, la queja más común de los usuarios de servicios jurídicos tiene que ver con las dificultades en este ámbito. Comenzando por lo más sencillo: muchas personas se quejan de que no pueden encontrar al abogado cuando lo están buscando para hacerle una consulta o tienen alguna duda sobre su caso. De modo que una primera cuestión esencial para todo abogado es hacerse asequible para los clientes: que lo puedan encontrar cuando lo buscan, ya sean que lo llamen por teléfono o lo contacten por cualquiera de las múltiples formas de comunicación que permite internet (yo he tenido clientes que prefieren contactarme por Facebook, por ejemplo). Un momento clave para captar a un cliente y ofrecerle la confianza y la certidumbre de nuestros servicios profesionales se produce en la primera entrevista que sostenemos con ese cliente.

A continuación me permito sugerir algunas cuestiones que nos van a permitir una comunicación adecuada durante una entrevista entre el abogado y su cliente [1]:

1. Pon toda tu atención en el cliente. No permitas que nada te distraiga. No tengas cerca tu teléfono celular o tu computadora. Avisa a las personas que te apoyan para que no te pasen llamadas o no te interrumpan salvo casos de fuerza mayor.
2. Cuida la atmósfera en la que se lleva a cabo la entrevista, a fin de que no sea extremadamente ruidoso, caluroso, etcétera.
3. Escucha activamente. No solamente se trata de poner atención, sino de ir construyendo junto con el cliente el relato de su caso. Haz preguntas cuando lo consideres pertinente, cuando algo no te quede claro o cuando requieras información sobre algún aspecto más específico.
4. No interrumpas a tu cliente, ni le propongas una solución antes de haber escuchado todo lo que tiene que contarte. Muchos clientes buscan, antes que nada, a alguien que les escuche. Piensa que escuchar a los clientes forma parte de lo que les vas a cobrar por la prestación de tus servicios profesionales.

¹ [http://www.miguelcarbonell.com/docencia/C mo debes entrevistarte con los clientes.shtml](http://www.miguelcarbonell.com/docencia/C_mo_debes_entrevistarte_con_los_clientes.shtml)

5. Pon atención a las pistas que te ofrezca el cliente para poder responder adecuadamente a sus preocupaciones.

En concreto, hay que poner mucha atención al lenguaje corporal y al tono de voz; eso nos da información sobre el cliente, su estado de ánimo, lo afectado que pueda estar por el caso, etcétera.

6. Refleja con tu actitud una adecuada comprensión del estado de ánimo del cliente. Muestra empatía y solidaridad, en la medida en que lo estimes pertinente.

7. Piensa en tu cliente antes que nada como una persona, no solamente como una fuente de ingresos. Interésate por la historia que te está contando o la consulta que te está planteando.

8. Piensa que además de proveer de asistencia y conocimientos jurídicos, para tus clientes debes ser también una fuente de alivio emocional. Transmite seguridad y ayúdalo a generar emociones positivas.

9. Evita el uso de lenguaje excesivamente técnico. La “jerga jurídica” no sirve para comunicarse con los clientes. Solamente genera distancia y desconfianza entre los clientes y el abogado.

10. Evita darles a los clientes una lección de derecho. Te fueron a ver no para aprender lo que no saben sobre el sistema jurídico, sino para resolver su problema. Da respuestas cortas y concretas a sus dudas.

11. Haz preguntas abiertas, de modo que el cliente se pueda explicar y plantear adecuadamente su caso. Evita las preguntas cerradas que conducen a respuestas de “sí” o “no”.

12. Decide con cuidado sobre el lugar en el que se va a celebrar la entrevista. A veces puede ser mejor ir al lugar del cliente en vez de tratar ciertos asuntos en un ambiente muy “profesional” que puede resultar más frío y menos propicio para que el cliente se sincere.