

# HABILIDADES

## ■ HABILIDADES PROFESIONALES

### **Cientes potenciales: ¿cómo captar a los adecuados? (III)**

FRANCESC DOMÍNGUEZ. Socio de Dominguez & Guiu, SL. (dominguez@dominguez-guiu.com)



**E**l cliente potencial no puede equivocarse de abogado. Tiene un cierto temor o riesgo percibido a la hora de elegir asesor.

Son varios los abogados que nos han comentado que han sentido alguna vez temor a perder un cliente potencial, por eso acostumbran a bajar honorarios para evitar perderlo. Como nos dijo también un letrado, si hay que acabar perdiendo al cliente, es mejor hacerlo al principio. Ocurre que el abogado no suele ser consciente de que el temor es compartido, ya que el cliente potencial no puede equivocarse de abogado. Los costes de un error de elección pueden ser enormes para un cliente. En mayor o menor grado, el cliente potencial tiene temor. Téngalo presente en sus negociaciones de venta de los servicios jurídicos: el temor es compartido. Una de sus funciones es reducir el riesgo percibido por el cliente.

“Los clientes potenciales nos presionan en precio”. El cliente

potencial difícilmente discute honorarios a quien percibe como un profesional de referencia; es decir, como a un experto. Esté atento a lo que su despacho comunica. Aprenda a crear valor percibido.

“Sois muy caros”. Esta es probablemente la principal objeción de los clientes potencia-

les, que algunos suelen exponer al inicio de la reunión con el abogado y así, consciente o inconscientemente, dominan o canalizan la negociación. Si se encuentra ante semejante comentario, dé la razón al cliente potencial: “Sí, en efecto, somos caros”. Mírele durante un par de segundos fijamente, son-

riendo y con mirada agradable. Prosiga, sin caer en la arrogancia y sin atribuirse características vacías (“Somos los mejores”): “Con su permiso, voy a comentarle brevemente por qué a pesar de nuestro precio hay muchos clientes que confían en nuestro despacho”. Aporte valor añadido. Justifi-

que su precio: accesibilidad de los socios con el cliente, entrega de los abogados, diligencia del servicio, capacidad de comunicación, transparencia en honorarios, etc. Otra opción es preguntar al cliente “¿Por qué afirma eso?” Comprobará que a veces el cliente potencial no tiene argumentos.

**«El momento adecuado para hablar de honorarios es al final de la interacción con el cliente potencial»**

El momento adecuado para hablar de honorarios es al final de la interacción, cuando el cliente potencial ya tiene suficientes argumentos para percibir que usted es un profesional digno de su confianza. Y cuando usted ya ha comunicado la ventaja diferencial de su despacho y sus servicios. □

## PROTOCOLO JUDICIAL

### **El buen tono en los escritos judiciales**

PURIFICACIÓN PUJOLCAPILLA

Doctora en Derecho, Juez sustituta de Madrid y autora del libro “Guía de comportamiento en las actuaciones judiciales”, editorial La Ley 2007.

**E**l artículo anterior de esta serie trataba sobre el estilo en los escritos judiciales. Continuando con la última parte de aquél artículo, debemos añadir que, igualmente, todo escrito de carácter jurídico debe destacar por su buen tono.

El propio Código Deontológico de los Abogados impone a éstos en sus escritos y actuaciones, que eviten toda alusión personal, directa o indirecta, oral, escrita o mediante gestos, sea de aprobación o de reproche, al Tribunal y a cualquier persona relacionada con el mismo o que ante él intervenga, así como a los demás letrados.

Si analizamos, hoy en día, el lenguaje –tanto escrito como oral– nos damos cuenta de que aparecen con más frecuencia de la conveniente las palabras soeces y todo ello dentro de un entorno en el que utilizar una forma de expresión refinada parece resultar casi ofensivo.

Sin duda, el desempeño de la profesión

de cualquier jurista y, sobre todo, del Abogado, requiere un perfecto dominio de la expresión, tanto oral como escrita. Pero además, debe cuidarse la forma como se dicen las cosas, evitando siempre cualquier palabra o frase mal sonante u ofensiva.

En un viejo Tratado de Urbanidad de 1896 se dice:

“Nuestras palabras han de ser siempre decentes, nobles y honestas. Las expresiones bajas e indecentes desdoran al que las usa y ponen su incivilidad en evidencia; las groseras e insultantes alejan toda simpatía y engendran aversión; las deshonradas ofenden el pudor, y presentan-

do la inmoralidad en primer término, matan por completo el buen concepto social que por otra parte pudiera merecerse la persona”.

Ese texto, escrito hace más de cien años, es perfectamente aplicable a la expresión escrita de nuestros días. Si todos siguiéramos sus pautas se llevarían con una mayor dignidad esas divergencias que surgen entre las personas y que en numerosas ocasiones terminan en una contienda judicial.

El lenguaje como instrumento de comunicación es inocente, su utilización es lo que puede convertirlo en insultante, irónico o sexista. Por ello debemos huir

de las modas o de lo que algunos malentenden por “políticamente correcto” haciendo un uso inadecuado de nuestro lenguaje. Resulta ridículo y cursi decir “ciudadanos y ciudadanas”, “abogados y abogadas” o “jueces y juezas”... Olvidando que el masculino, en nuestro idioma, siempre incluye el femenino. Si decimos “los ciudadanos” nos estamos refiriendo a hombres y mujeres; sin embargo, el femenino nunca incluye el masculino. Si decimos “las juezas” nos estamos refiriendo tan solo a las mujeres juezas, excluyendo a los hombres.

Por este motivo creo que en el campo jurídico, al menos, conviene seguir utilizando el lenguaje con la voluntad de ser todo lo “claros, concisos, sencillos y bien sonantes” que nuestra destreza natural nos permita; y no olvidemos el viejo tratado de urbanidad:

“Nuestras palabras han de ser siempre decentes, nobles y honestas...” □