



VIDA JURÍDICA

Gestión

EL PROBLEMA

Cómo atajar la sangría de clientes

Un despacho con una caída de clientela del 25% y un personal acomodado y desmotivado se pregunta cómo revertir la situación

“A l igual que otras firmas profesionales, en nuestro despacho hemos sufrido una pérdida de clientes -hasta un 25%- , motivada por el cierre de empresas y autónomos y por una disminución de gestiones diversas, todo ello debido a la crisis económica.

Esta situación nos ha superado. Como empresa no estábamos preparados para revertir una situación como la que estamos viviendo. Vivíamos acomodados en unas rutinas de trabajo en las que no era necesario hablar de marketing ni de acciones

comerciales, pues éstas se podría decir que venían solas. Pero hemos chocado con la dura realidad: ahora se necesita algo más. Por ello hemos implementado incentivos a todo el personal, pero tampoco ha funcionado. Parece como si nuestros empleados ya estuviesen conformes con su situación y estatus y pensasen que esta situación de crisis no va con ellos. Su razonamiento es el siguiente: somos buenos profesionales, pero no comerciales. ¿Qué podemos hacer para resolver esta situación?”.

LA RESPUESTA

● La mayoría de los titulares opinan que el éxito reside en coger más clientes y trabajar más, con independencia del tipo de trabajo que se asuma. Sin embargo, existe otro camino, que consiste en encontrar formas de ganar más sin trabajar más, pero consiguiendo que el mercado dé más valor a cada hora trabajada.

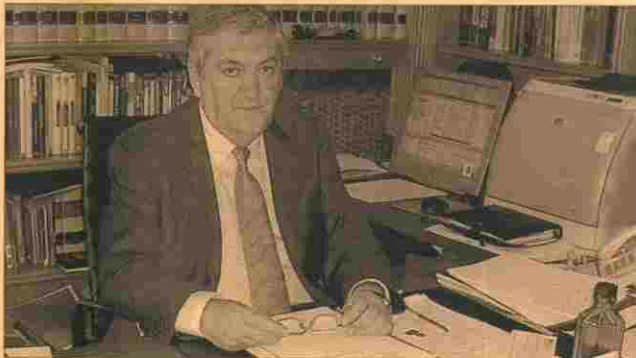
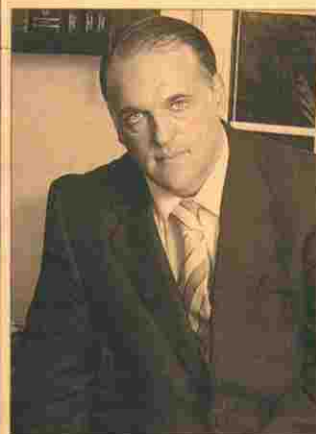
● Otra fórmula consiste en encontrar un modo de prestar servicios con la misma calidad, pero invirtiendo menos tiempo y empleando recursos menos costosos, ya sea con la ayuda de la tecnología o de un personal menos cualificado.

● En estos momentos de crisis, los despachos ne-

cesitan conseguir que su equipo humano sea más proactivo en la búsqueda de oportunidades de negocio. El experto en gestión de despachos profesionales, David Maister, distingue tres categorías de empleados. Por una parte, los que denomina *rodadores*, profesionales de éxito, plenamente competentes, que trabajan mucho y se preocupan por sus clientes. Pese a ello, tienen una limitación: más que aprender cosas nuevas, viven de las habilidades que ya tienen. No se preocupan por ampliarlas, pues ven su trabajo como un empleo, no como una carrera profesional. Los *rodadores* abundan en muchas fir-

mas españolas, que no se pueden permitir despedir empleados con gran antigüedad e incapaces de ponerse al día. Junto a ellos encontramos otros dos grupos: los *dinamos* y los *perdedores*. Unos quieren mejorar continuamente y aprender cosas nuevas; de los otros, poco nuevo hay que decir. El principal problema de la mayoría de los despachos es que están llenos de *rodadores*. El reto es saber si estos profesionales pueden cambiar. Si no es así, el camino al crecimiento pasa por reclutar, entrenar y formar el mayor número posible de *dinamos*.

Jordi Amado
& Consultores Asociados



Arriba, Felipe Crespo (GTA Consulting) y Javier Tebas (Tebas Coiduras y Asociados). A la izquierda de estas líneas, Manuel Rayo (Riscal Abogados).

LAS EXPERIENCIAS

● “Como único objetivo comercial, en GTA hemos puesto a disposición de nuestro fondo de comercio y clientes potenciales a nuestro equipo jurídico y económico con la finalidad de poder evitar los cierres empresariales. Lo hemos hecho mediante la creación de una nueva área de servicios llamada Gestión de Crisis, que ofrece elaboración, asesoramiento, negociaciones, participación y formalización de planes de viabilidad y convenios anticipados extrajudiciales de deuda con terceros, amparados en las insolvencias provisionales (Ley Concursal, art. 5.3). En definitiva: salvar el máximo tejido empresarial posible y, por ende, puestos de trabajo”.

Felipe Crespo
Director general de GTA Consulting

● “La crisis económica que estamos atravesando ha afectado a todos los sectores, incluido el nuestro. Por este motivo, desde hace bastante tiempo decidimos ampliar y especializarnos en materias que han pasado a ocupar una posición estrella en el mercado, dado su enorme calado y trascendencia tanto en el orden empresarial como en el social. Estamos hablando de procesos concursales y de expedientes de regulación de empleo, entre otros. También optamos por buscar nuevos campos de actuación en el ámbito internacional, al agruparnos con otros despachos con intereses en países en proceso de expansión”.

Manuel Rayo Valiente
Socio fundador de Riscal Abogados

● “Antes de nada, lo que nosotros hemos hecho ha sido reforzar nuestro departamento de concursal, recobro y financiero. Hemos lanzado campañas para clientes y no clientes sobre la coyuntura económica y el mundo concursal con newsletters y seminarios en los que explicamos cómo afrontar la crisis más que cómo solucionarla, algo que no está en nuestras manos. Además, hemos ofrecido facilidades de pago a todos los que contrataron servicios relativos a las decisiones tomadas por la crisis. Como confiamos en que eso iba a ayudar al empresario, facilitamos el pago con más plazo de lo normal, llegando incluso a no pedir provisiones de fondos.

Javier Tebas
Socio de Tebas Coiduras y Asociados