

Una lección para abogados, por Marisol Saravia Aguirre

A veces, los profesionales del derecho olvidan que hoy las necesidades de sus clientes van más allá del mero asesoramiento legal. Escribe Marisol Saravia Aguirre, gerenta de Desarrollo de Negocio y Marketing de Hernández & Cía.



Mi tío Germán almorzaba a diario en un restaurante cercano a su oficina. Julia, la dueña, era una señora entrada en años, que llevaba en los ojos la marca de la experiencia de quien se ha pasado la vida entera tras el fogón. Siempre recibía a mi tío con una sonrisa y le decía: “buenas tardes, señor Germancito, cuénteme cómo está para saber qué le preparo”.

Aquel ritual de amabilidad personalizada le permitía a mi tío desahogar sus preocupaciones, a veces, o comentar, en otros momentos, sus planes de crecimiento. Ella lo escuchaba sin decir una palabra. Luego, le ofrecía un plato ad hoc que lo ayudase con su día. Ella ya sabía lo que mi tío necesitaba. Venía después la tacita de café y el “hasta mañana”, que era correspondido con un “siempre sabes lo que necesito, Julia. ¿Qué haría yo sin ti?”.

El negocio de Julia creció con los años, pero nunca dejó de atender a mi tío con la experiencia de sartén y calma de corazón para acompañarlo hasta el día en que ella se jubiló. “Nadie como Julia”, repite hasta hoy su cliente, Germán.

El abogado corporativo, si quiere destacar, debe ser como Julia. La experiencia y el conocimiento legal son cualidades que se dan por sentadas en todos los abogados de las principales firmas. Pero no sucede lo mismo con la capacidad de escuchar y entender las necesidades del cliente; o, incluso, mejor que el propio cliente.

Atrás quedaron los días del abogado que se limitaba a recibir encargos e interpretar la ley, pero no jalaba una silla para tomarse un café con el fin de entender y, sobre todo, hacer propias las preocupaciones de sus clientes. Estos son empresarios que buscan soluciones dentro del marco de la ley, pero, aunque a veces los abogados lo olviden, también buscan un servicio que los haga sentir acogidos, comprendidos y satisfechos. Como mi tío Germán, ante la humeante dedicación de Julia y su capacidad para atenderlo como si fuese el único comensal.