

Jordi Amado

& CONSULTORES ASOCIADOS

INFORMA

Gestionar Despachos Profesionales

Esta publicación es exclusiva para clientes de Jordi Amado & Consultores Asociados y de PLANIFICACIÓN JURÍDICA - Centro de Documentación

NUESTRO CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA AL SERVICIO DE LOS DESPACHOS PROFESIONALES



Nuestra credibilidad y fuerza proviene de la experiencia y conocimiento adquirido al ofrecer servicios a más de 700 clientes de toda España. Su fidelidad y confianza es nuestra mejor tarjeta de presentación.

- **Nuestra misión** es contribuir a que los despachos profesionales y asesorías alcancen tres grandes objetivos:
 1. Ofrecer servicios excelentes y de calidad.
 2. Alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes y de su equipo humano.
 3. Obtener la máxima rentabilidad.
- **Ayudamos al cliente** a conseguir una eficaz gestión de las personas, de los clientes, de la información y del conocimiento.
- **Desarrollamos los procesos** necesarios y buscamos las mejores soluciones, conjuntamente con el cliente.
- **Trabajamos en equipo** con consultores expertos en las áreas de gestión que son clave en cualquier despacho u organización profesional (Recursos Humanos, Marketing, Finanzas, Calidad y Documentación).
- **Somos una empresa líder** en el conocimiento de las necesidades y problemática de las asesorías y despachos profesionales, punto de referencia en España en dicho sector.
- **Hemos sido pioneros** en aportar productos y crear servicios inéditos y de probado éxito en el mercado de los despachos profesionales: productos de información, servicios de fidelización y de marketing, programas informáticos, servicios de consultas on-line, entre otros.
- **También hemos sido los primeros** en elaborar estudios, monografías, publicaciones, artículos, así como en impartir formación sobre gestión de despachos profesionales.

Jordi Amado

Dtor. de Jordi Amado & Consultores Asociados.
Socio fundador de Planificación Jurídica - Centro de Documentación.
20 años de experiencia trabajando por y para las asesorías y despachos profesionales.

Descubra todo lo que **Jordi Amado & Consultores Asociados** puede ofrecerle leyendo las páginas de esta news o conéctese a www.jordiamado.com

Nuevos retos y oportunidades para Asesorías y Despachos Profesionales



Ponentes: **David Estevirt**, Responsable de Contenidos Confesores.com; **Valenti Feliu**, Consultor; **Jordi Amado**, Director; **Arnau Pérez**, Responsable Dpto. Marketing Planificación Jurídica - Centro de Documentación.

A continuación relacionamos las principales conclusiones extraídas de la jornada de trabajo organizada por **Planificación Jurídica - Centro de Documentación** el pasado 5 de marzo de 2001 en el hotel Gallery de Barcelona, donde se reflexionó sobre el futuro de los despachos profesionales, con una participación de más de 60 profesionales-asesores, la mayoría de ellos propietarios y socios de pequeñas y medianas firmas.

De todos es sabido ...

- 1.- Mercado muy competitivo
- 2.- De entrada los servicios que ofrece un despacho profesional son poco diferenciales
- 3.- Gran atomización. Muchos pequeños y medianos despachos
- 4.- Grandes despachos presión hacia abajo: absorciones, compras, etc.
- 5.- Servicios multidisciplinares frente a la especialización máxima ("boutiques")
- 6.- Firmas extranjeras: se empieza a notar la presión en el segmento alto...

Podemos crecer más..

Solamente podríamos crecer si:

- Invertimos en marketing y estructura comercial-profesional
- Adquirir negocios, fusionarse, alianzas, etc.
- Ofrecer nuevos servicios
- Fidelizar al máximo clientes e invertir en la gestión interna
 - Calidad y procesos
 - Personas
 - Clientes

Una cuestión recurrente ...

¿Es posible crecer en facturación y rentabilidad en las áreas clásicas (fiscal, laboral, contable ..)?

Nuestra conclusión

En general, basándonos en la opinión de nuestros clientes y estudios:

- Se crece en unos porcentajes modestos 3% ó 5% salvo excepciones

¿Todos buscamos lo mismo?

Basándonos en la opinión de clientes y estudios, podríamos afirmar lo siguiente:

- **Un 20% a 25% aprox.**
No consideran necesario profundizar en la gestión ni crecer. Ya están bien en su "status" actual (¿cuestión generacional?)
- **Un 75% aprox.**
Consideran necesario profundizar, pero no lo hacen o es insuficiente por las urgencias y el día a día (profesional versus empresario)
- **Un 10% a 15% aprox.**
Aplican procedimientos de gestión típica de una empresa de servicios (calidad, etc.)

Frase para la REFLEXIÓN

"El titular de un despacho profesional no sólo debe tener capacidad para asesorar a sus clientes sino también para dirigir y liderar su despacho-empresa"

“Existen, relativamente, pocas ideas nuevas en el negocio, si es que existe alguna. Cuántas veces se puede repetir el consejo básico de “... escucha a tus clientes, proporciona un servicio destacable, entrena a tu gente, busca y elimina ineficiencias y actúa como jugador de equipo”. El problema, claramente no está en saber que hacer, sino en encontrar la fuerza y el coraje de hacer lo que sabemos es correcto”.

(David H. Maister. “El auténtico profesional”)

Renovación total de la formación en los Despachos Profesionales

No sólo es importante fomentar la formación sobre materias jurídicas, económicas, contables ... , sino también sobre aquellas relacionadas con la gestión: atención al cliente, fidelización de clientes, trabajo en equipo ...

Por mi experiencia profesional he tenido la oportunidad de relacionarme con numerosos despachos, sobretodo pequeños y medianos, a cuyos titulares les suelo plantear la siguiente pregunta: ¿Inviertes en formación...? La mayoría, en mayor o menor medida, responden que sí, y como prueba de ello esgrimen que sus profesionales siempre asisten a jornadas de actualización, cuando se aprueba alguna novedad, o bien que su firma les costea cursos monográficos e incluso masters. Dado que su primera respuesta, de entrada, no se refiere a todos los miembros de su equipo humano, vuelvo a insistir preguntando ¿Formas a tu personal de soporte...? La respuesta ya no es tan contundente y clara, y en algunos casos incluso se sorprenden ante tal cuestión.

Por tanto, la primera conclusión que extraigo es que el tratamiento que reciben todos los miembros de una ase-

soía, al menos en cuanto a formación se refiere, no suele ser uniforme. Y no porque haya una discriminación, sino por un tema de tradición. Parece muy claro que el profesional de un despacho ha de estar al día, y por ello la firma en la que se inscribe suele estimular y apoyar más o menos su reciclaje, sobretodo por los continuos cambios que experimenta nuestro ordenamiento jurídico (si bien este apoyo es relativamente reciente). Sin embargo, a veces por una cierta miopía, se olvida que cuando hablamos de un despacho profesional no sólo nos referimos a los profesionales con titulación universitaria, sino a otras personas con distinta formación, que también son del todo imprescindibles para la organización. Estoy pensando, por ejemplo, en los administrativos, auxiliares, bibliotecarios ... etc.; en definitiva lo que suele llamarse “personal de soporte”, absolutamente básico para que un despacho funcione, y cuyos miembros suelen ser los grandes olvidados.

Quizás para entender mejor cuanto estoy diciendo, y para avanzar un paso más en mi razonamiento, formularé, ahora en voz alta, otra pregunta: ¿Qué es un despacho profesional? Aunque las primeras respuestas más o menos uno pueda imaginarse cuáles son, yo me quedo con una: con mayores o menores matices, es una empresa de servicios, que a diferencia de otras, su principal activo es el conocimiento y el Know-How de todos sus profesionales y personas. ¿Y de qué servicios estamos hablando? ¿Del asesoramiento fiscal, económico, jurídico... puro y duro? En absoluto, nos referimos a un servicio que se inicia con los primeros contactos con el cliente. Pensemos que no siempre éstos los hace el propio profesional, sino que la secretaria, por ejemplo, puede llegar a ser, en muchos casos, la “Voz” del despacho. ¿Y el archivo de la información que entra y se genera en un despacho, quien lo realiza? ¿Forma parte del servicio? Sea quien sea quien lo realiza, se trata de un trabajo fundamental, que al haber experimentado bastantes cambios a impulso de las nuevas tecnologías, exige también un cierto reciclaje.

Volviendo a la primera pregunta que formulaba al principio, de sus respuestas también puedo extraer algunas conclusiones significativas, relativas a las materias que suelen monopolizar la formación, dejando un vacío en otros campos. Es decir, no sólo es importante fomentar la formación sobre materias jurídicas, económicas, contables ... etc, sino también sobre: Atención al cliente; Fidelización de clientes; Fórmulas de colaboración con el cliente; Comunicación con los clientes; Trabajar en equipo; Compartir conocimiento; Gestión documental... etc. Como vemos, estas mate-

rias son de interés tanto para los profesionales como para el personal de soporte, precisamente por esa idea de empresa de servicios de la que acabamos de hacer mención.

En definitiva, el asesoramiento económico y jurídico no se refiere sólo a aspectos legales o técnicos, sino que implica un servicio completo, para cuya consecución son imprescindibles todos los miembros del equipo humano de la organización. Y por ello, la formación ha de ir dirigida a todos ellos. ¿Qué ocurre si un profesional no sabe tratar a los clientes? O si queremos dar un paso más: ¿Qué ocurre si la secretaria no tiene ningún conocimiento jurídico, y es incapaz de explicar el servicio que están ofreciendo? Quizás el personal de soporte también debería tener unas mínimas nociones económicas-jurídicas, y por tanto no estaría mal que recibieran alguna formación sobre la materia.

Como vemos, de lo que se trata es de acabar con los excesivos compartimentos estancos, y entender que un despacho profesional no es nada sin su

Preguntas para la REFLEXIÓN

- 1 ¿Inviertes en Formación?
- 2 ¿Formas a tu personal de soporte?
- 3 ¿Qué es un despacho profesional?
- 4 ¿El titular o socios de la asesoría no necesitan formarse?
- 5 ¿Los conocimientos y habilidades adquiridas se comparten entre todos los profesionales y personal del despacho?

sidad. Sin embargo, como suele ocurrir casi siempre, su gran problema es la falta de tiempo. No sólo tiene que gestionar la firma, sino que en muchos casos continúa ejerciendo como asesor. ¿Qué tipo de formación le convendría? Pienso que como miembro del equipo humano del despacho que es, le es aplicable todo cuanto he dicho anteriormente. Sin embargo, añadiría materias relativas al management, liderazgo, comunicación, y quizás un poco de psicología, imprescindible para poder entender y motivar a su equipo.

“De lo que se trata es de acabar con los excesivos compartimentos estancos y entender que un despacho profesional no es nada sin su equipo, el cual debe recibir un mínimo de formación”

equipo, el cual debe recibir un mínimo de formación. Hay que pensar que las principales teorías sobre motivación incluyen la formación como elemento básico para estimular a la gente, y conseguir que se sienta integrada en el grupo. La formación motiva, sin lugar a dudas, y hace crecer a un grupo, evitando que se quede estancada y que sea incapaz de avanzar. ¿Qué hubiera ocurrido si los profesionales y administrativos no hubieran recibido una formación en nuevas tecnologías? El mercado hubiera destruido a la firma en cuestión. Aunque este es un ejemplo ilustrativo, podríamos encontrar muchos más.

Por cierto, ¿y el titular de la asesoría? ¿acaso no necesita formarse? Por supuesto que sí, y en la mayoría de los casos es consciente de esta nece-

Y para terminar, como conclusión, no olvidemos que el cliente es quien manda, y exige mucho más que un buen asesoramiento. Pide que le comprendan y que le traten bien. Y eso también se aprende. Nosotros apostamos por la formación en las asesorías, ya sea en materias jurídicas, o bien en marketing, recursos humanos, calidad, o informática, por poner algunos ejemplos. Y apostamos por no excluir a nadie de ese plan de formación.

* Este artículo fue publicado en el "Informatiu de l'Economista. Col·legi d'Economistes de Catalunya". Octubre del 2002.



Nuestros clientes nos han solicitado...

- Se acerca** la campaña de Renta. Necesito seleccionar a un profesional fiable para incorporarlo temporalmente en nuestro Dpto. Fiscal.
- Necesito** referencias y/o candidatos para seleccionar un profesional con capacidad de ofrecer nuestros servicios y transmitir confianza.
- Qué fórmulas** o ideas puedes aportarme para compensar, y en definitiva fidelizar, a mis mejores profesionales y trabajadores.



“El Posicionamiento”

El gran objetivo a conseguir por un despacho profesional

El posicionamiento de un despacho profesional lo definiríamos como la intención de la firma de diferenciarse de la competencia directa en base a unos atributos o características determinadas.

El mercado de los servicios jurídicos está compuesto por un gran número de compañías de distinto tamaño y orientación que tratan de competir ofreciendo servicios parecidos. La clave del éxito está en la diferenciación entre todas ellas, en aquellos factores que hacen que un cliente decida acudir a una y no a otra en el momento en el que debe resolver un tema legal.

Pero, ¿en qué se basa esta diferenciación? En algunos casos es fruto de la casualidad, en otros responde a una estrategia bien implementada del despacho. Pensemos en aquellas firmas que han decidido especializarse en aspectos muy concretos, por ejemplo en las repercusiones jurídicas que pueden tener las nuevas tecnologías. Su principal diferenciación respecto al resto de despachos es una total especialización, que, si se acompaña de unos índices de calidad de servicio satisfactorios, puede convertir al despacho en una referencia para todos los clientes (de un sector muy concreto, pero con un importante potencial económico) que puedan verse afectados por estos temas.

UN CONSEJO

1. Divida su mercado en segmentos.
2. Elija sus dianas.
3. Intente el posicionamiento.

Cuestiones para la REFLEXIÓN (*)

- ✓ ¿Grado de satisfacción de clientes?
- ✓ Gestión de bajas (motivos, ... etc).
- ✓ Planificación comunicaciones a clientes (circulares ...).
- ✓ Fidelización de clientes.
- ✓ Actos e iniciativas de promoción (boletines, página web, jornadas informativas, ...).
- ✓ Estudio y seguimiento de la competencia.
- ✓ Gestión Bases de Datos de clientes.
- ✓ ¿Se planifica y gestiona la actividad comercial? (Recursos disponibles; ¿Inversión o gasto?; ¿Vendedores versus profesionales?)

(*) Estas cuestiones fueron tratadas en la ponencia que Jordi Amado impartió en las VI Jornadas Tributarias y Empresariales de Baleares organizadas por el Il.lustre Col.legi Oficial de Titulats Mercantils i Empresarials de Balears. ¿Es la asesoría fiscal y contable una “empresa”? 27/10/2000

No obstante, la especialización tan extrema no siempre es recomendable para todo tipo de despacho, y son muchos los que hoy en día deben posicionarse en el mercado en base a otros atributos. En algunos casos, por ejemplo, la diferenciación viene dada por las características de la cartera de clientes, en otros por la formación de los profesionales que integran la firma.

En general, todos los despachos dicen ofrecer un servicio de calidad, disponen de unos buenos profesionales y atienden correctamente al cliente. Es por ello que un despacho que cumpla estos requisitos no debería destacar del resto, sino seguir la tónica general de las demás asesorías.

Es por ello que podemos afirmar que existe en estos momentos **la necesidad de que las firmas de asesoramiento realicen análisis internos** que les lleven a averiguar cuáles de sus características merecen ser potenciadas y presentarse ante el

“No obstante, la especialización tan extrema no siempre es recomendable para todo tipo de despacho, y son muchos los que hoy en día deben posicionarse en el mercado en base a otros atributos.”

mercado como auténticas ventajas competitivas, como aspectos diferenciadores que pueden llevar al cliente a elegir este despacho y no a otro, como pueden ser el uso de las nuevas tecnologías, conocimiento de un sector, la apuesta por la cercanía al cliente, trato exquisito y muy rápido, relación precio/calidad imbatible, etc.



- Necesito que me ayudes** a redactar los contenidos de un catálogo de Servicios.
- Necesito contenidos** de interés para mi web.
- Quiero disponer** de una web atractiva.
- Quiero formar** a mis secretarías para que atiendan mejor a los clientes.
- Deseo crecer** teniendo en cuenta los recursos de mi despacho.
- Necesito contenidos y/o circulares** de interés para fidelizar a mis clientes.
- Necesito organizar** un acto de promoción dirigido a mis clientes y deseo que se hable sobre Prevención de Riesgos Laborales.

OPINIONES

“Concéntrese en algo. Invéntese su propio hueco, aunque sea pequeño y sea el primero en llenarlo”
(Al Ries)

“Ayúdeme a venderme mejor...”

- Bien, déjeme explicarle. Todo es percepción. La vida es percepción. Sólo existe lo que existe en nuestras mentes. ¿Qué es la verdad? ¿Qué es el éxito? ¿Lo mejor? ¿El mejor? No. Sólo lo que percibimos como tal.

“En fin, déme esos consejos.”

- Su éxito no depende de usted, ni de cuánto trabaja, ni de lo bien que lo hace... Sólo depende de cómo lo perciben los demás, porque no es usted quien va a decidir si triunfa o no. Son los otros. En el cajón del presidente de su compañía hay una lista con nombres de los que van a ser promocionados.

“¿Y qué pasa con mi carrera?”

- ¡Ah, sí! ¿Usted qué sabe hacer muy bien?

“Buf... Hombre...”

- Si me dice varias cosas: hablar, escribir, dirigir, planificar... ¡Mal! ¡Va usted mal!

“¿Por qué?”

- Puede ser usted muy bueno en muchas cosas y ganarse la vida, pero si quiere ser el mejor debe concentrarse sólo en una.

(AL RIES. Gurú del marketing. Extractos de la entrevista publicada en la Vanguardia el 14/12/2001)

Hacia un despacho más racional: el porque de los sistemas de gestión documental

Muchas empresas, y una asesoría lo es con pleno derecho, son "intensivas en información", en comparación con otras empresas que son intensivas en capital o en mano de obra. En este tipo de empresas el *procesamiento*, la *distribución* a las diferentes personas o departamentos, la *aplicación* con el fin de cumplir los objetivos de la asesoría y el *almacenamiento*, de forma que posteriormente sea recuperable, de la información son procesos ineludibles en el desarrollo de su actividad.

Una deficiente gestión documental presenta habitualmente unos síntomas bien característicos:

- a. Se conserva una gran cantidad de documentos duplicados, almacenándose una gran cantidad de papel y de ficheros innecesarios (documentos secundarios y copias transitorias utilizadas eventualmente para facilitar el trabajo).
- b. Se mantienen documentos que han agotado su período de vigencia, lo cual repercute en la necesidad de un mayor espacio de almacenamiento, ya sea en el depósito de archivo, ya en el disco duro del ordenador o las unidades de almacenamiento utilizadas para realizar copias de seguridad.
- c. Se pierde mucho tiempo en la localización y recuperación de documentos, con un coste que puede representar entre el 10% y el 20% del tiempo de trabajo del personal administrativo. Esto no sólo reper-



cute en los gastos salariales, sino también en la dilación de los trámites administrativos y en la sensación de "estancamiento" que se genera en el ambiente de trabajo.

- d. Es frecuente la búsqueda infructuosa o la pérdida de documentos, sobre todo de los que presentan una mayor frecuencia de uso, lo cual ocasiona trastornos importantes y obliga muchas veces a repetir el trabajo realizado.
- e. La conversión de documentos en papel a soporte informático o viceversa está mal planteada y genera abundantes problemas, de modo que se establecen dos procedimientos paralelos, uno tradicional en

papel y otro informático, prácticamente sin relación entre sí. Así, debido a la ausencia de criterios documentales una misma actividad supone un doble esfuerzo.

Estos indicios de una mala gestión documental no sólo repercuten en una inadecuada gestión administrativa sino que abarcan otros aspectos especialmente "sensibles":

1. La **calidad del servicio**: los clientes se ven forzados a esperar cierto tiempo para recibir la documentación solicitada, lo cual se traduce en una disminución en la calidad del servicio ofrecido y en un menoscabo de la imagen.
2. La **seguridad**: es imposible controlar el acceso a documentación de carácter restringido, cuestión esencial cuando se manejan datos confidenciales de los clientes.
3. La **gestión del despacho**: tradicionalmente se ha considerado la gestión de la documentación y el archivo como una actividad secundaria, un "asunto menor" que no requiere planificación; concepción que suele conducir a una situación de progresivo deterioro del funcionamiento del despacho, provocando respuestas lentas e ineficaces y afectando, en definitiva, a la toma de decisiones.



**Nuestros
clientes
nos han
solicitado...**

- Estudio de implantación** de un sistema de archivo con el objetivo de conseguir mayor eficacia y economía (ahorro de tiempo y de espacio) en la gestión de los documentos en papel que maneja la asesoría para tramitar los asuntos de sus clientes.

Las tareas previstas para la realización del trabajo son las siguientes:

1. Análisis de los procedimientos de gestión de los documentos en papel seguidos por la Asesoría.
2. Estudio del sistema de instalación física de los documentos.
3. Definición del ciclo de vida de los documentos y de las diferentes etapas del archivo (archivo de oficina, archivo intermedio y archivo final).
4. Asignación de los responsables de la gestión del archivo y de sus atribuciones.
5. Establecimiento de pautas de expurgo de los documentos en papel.

- Deseamos un plan formativo**, adaptado a nuestra asesoría, para mentalizar al personal y profesionales de lo que va a suponer una implantación de la norma ISO. Un objetivo a conseguir a 2 años vista...

Preguntas para la REFLEXIÓN

- 1 ¿Se utiliza en su despacho un cuadro o esquema de clasificación?
- 2 ¿Cuáles son los valores documentales que permiten establecer la necesidad o no de conservar un expediente o documento?

Las necesidades del Asesor Jurídico

Del análisis de nuestras sesiones de trabajo, del contacto diario con nuestros clientes y de la evaluación continua de nuestros cuestionarios de satisfacción, hemos llegado a las siguientes conclusiones.

A raíz de este continuo estudio, hemos llegado a varias conclusiones que se traducen en tres necesidades claves que el asesor jurídico (asesor fiscal, abogados, etc.) debe cubrir:

NECESIDADES DEL ASESOR

- ☞ AYUDA EN LA INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS
- ☞ LOCALIZACIÓN DE JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA PARA PREPARAR RECURSOS
- ☞ BÚSQUEDA Y RECOPIACIÓN EXHAUSTIVA (Jurisprudencia, Doctrina, Casos, etc.) PARA PROFUNDIZAR EN UN SECTOR O PROBLEMÁTICA CONCRETA

Una segunda cuestión, no tan inmediata, pero si decisiva a medio plazo, es la organización y gestión de la información:

OTRAS NECESIDADES A CUBRIR

- o Tiene la sensación de que está duplicando información (libros, CD, revistas, etc...)
- o Invierte demasiado tiempo en encontrar lo que necesita
- o Encuentra información interesante pero no sabe qué hacer con ella
- o Le gustaría organizar la información de su despacho y no sabe por donde empezar

Como Consultores en Información Jurídica hemos procurado centrarnos en el cliente. Encontramos la información con rapidez y la elaboramos bajo petición.



NUESTRAS SOLUCIONES

- **¿Tiene dudas en la interpretación de una norma?**

Nuestro servicio de Consultas le resolverá sus dudas sobre temas jurídicos (fiscal, laboral, contable, civil y mercantil), por fax o a través de un e-mail. En un plazo máximo de 72 horas recibirá la respuesta.

La calidad de este servicio viene avalada por la obtención del Certificado de Registro de Empresa y el derecho de uso de la marca AENOR (ISO 9001:2000).





Nuestros clientes nos han solicitado...

- ✓ **Necesito un dossier** monográfico sobre la problemática fiscal-contable de las empresas constructoras.
- ✓ **Tengo que impartir** una conferencia sobre la problemática fiscal de las Escuelas de Idiomas.
- ✓ **He recibido** una notificación de inicio de una actuación inspectora. Necesito apoyo en todo el proceso.
- ✓ **Necesito** una valoración del negocio de uno de los clientes más importantes de mi despacho.
- ✓ **Necesito** asesoramiento mercantil y ayuda en un proceso de adquisición.
- ✓ **Deseo** disponer de un resumen de los principales Convenios Colectivos con los que trabaja nuestro Dpto. de Laboral.
- ✓ **Necesito** una recopilación de las noticias de prensa, que hayan tenido que ver con ataques al honor (casos de famosos y/o personajes públicos).
- ✓ **Necesito** recopilación de jurisprudencia y doctrina sobre la problemática fiscal de la inversiones en I+D+I.

- **¿Invierte mucho tiempo en encontrar Jurisprudencia y Doctrina para preparar un recurso, un caso... ?**

Con una metodología similar a las consultas, le encontramos la jurisprudencia que necesita en un plazo máximo de 48 horas.

- **¿Necesita profundizar en la problemática legal de un determinado sector, especialidad o temática?**

Le buscamos, de forma exhaustiva, todo tipo de información (consultas, legislación, jurisprudencia, doctrina, artículos, bibliografía, prensa...) sobre cualquier tema, especialidad o sector específico que usted precise, con la cual le elaboramos un dossier monográfico.

- **¿Quiere gestionar de una forma eficaz sus inversiones en información (bases de datos, suscripciones, etc.)?**

Tenemos la solución: ® INFOGES DOCUMENTAL. Es un sistema automatizado de gestión de la documentación externa que Planificación Jurídica - Centro de Documentación ha diseñado especialmente para despachos y asesorías. Este programa le permitirá:

- o Gestionar los gastos en información.
- o Controlar los documentos externos.
- o Describir y organizar físicamente libros, bases de datos, revistas, artículos o legislación.
- o Crear dossiers de prensa y jurisprudencia.
- o Ahorrar tiempo en la recuperación de documentos.



Le ayudamos a implementar el programa y le asesoramos de forma práctica. ■

¿Desea conocer y/o consultar nuestra Base de datos de Consultas, Artículos y Circulares?

Para ello sólo tiene que dirigirse a nuestro servicio de atención al cliente y le facilitaremos una clave de acceso. De este modo podrá directamente analizar qué tipo de consultas nos formulan nuestros clientes.

Teléfono 93.319.58.20 | Fax 93.319.21.19 | E-mail: info@planificacion-juridica.com

“Como Consultores en Información Jurídica hemos procurado centrarnos en el cliente. Encontramos la información con rapidez y la elaboramos bajo petición.”

Nuestro objetivo no es que sustituya sus fuentes de información habituales. Nuestros objetivos son otros:



- 1 Ayudarle y apoyarle en sus funciones de asesor
- 2 Ahorrarle tiempo y recursos en la búsqueda y localización de jurisprudencia y doctrina
- 3 Ayudarle a rentabilizar y gestionar sus inversiones en información jurídica

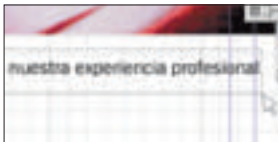
Al igual que los grandes despachos usted también podrá disponer de un centro de documentación jurídica especializado que preste servicios a sus profesionales y clientes.

SE ACERCA NAVIDAD

Actualmente en todos los sectores se está buscando personalizar el producto o el servicio, hacer que el cliente se sienta importante. La clave es acercar el servicio al cliente y ajustarse a sus necesidades. Estas estrategias se combinan con una comunicación personalizada al cliente: es preciso que éste se de cuenta de que es importante para el despacho, y por ello se realizan acciones publicitarias personalizadas, algunas tan sencillas como enviar una felicitación por Navidad o enviar alguna información de gran interés para el cliente. Nosotros tenemos para ambos casos soluciones fiables y creativas.

DISEÑO, REDACCIÓN DE CONTENIDOS E IMPRESIÓN

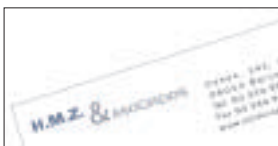
Folletos



Catálogo de Servicios



Memorias



Postales



Circulares



Dossiers para clientes



a medida

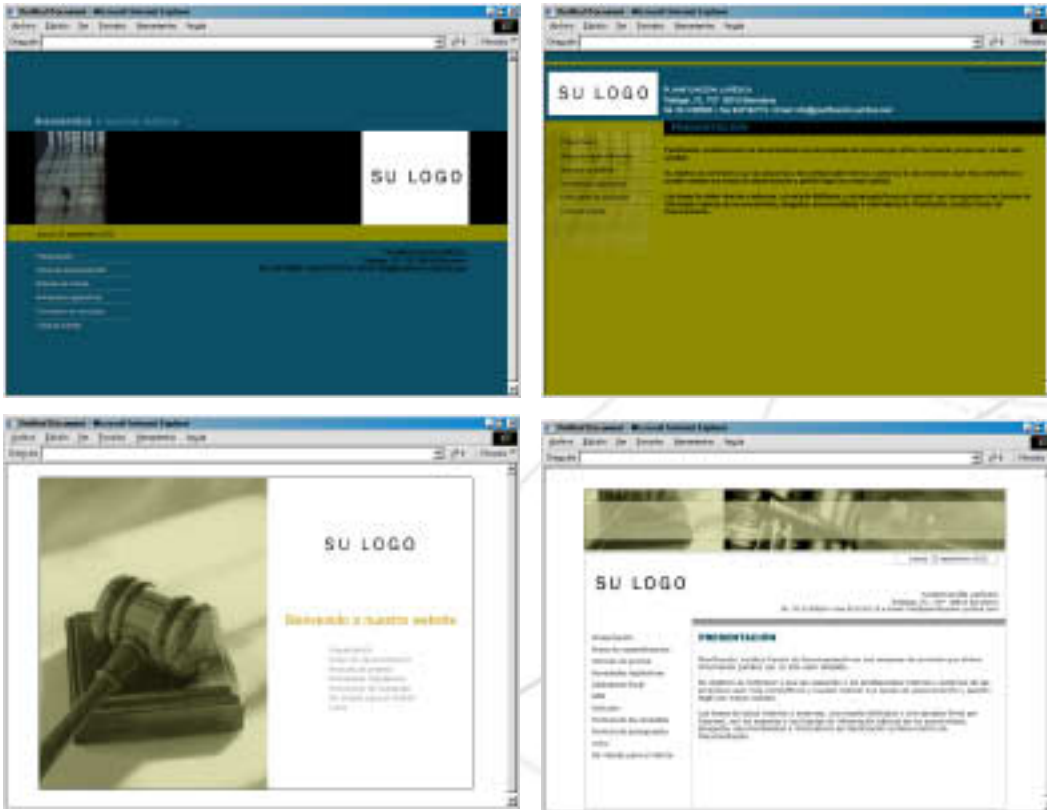
Pequeños detalles que pueden crear satisfacción en un cliente

- Felicitar el cumpleaños del cliente.
- Felicitar las Navidades.
- Remitiéndole información de su interés y que le aporte beneficios: subvenciones, consejos, novedades legales, beneficios fiscales, noticias sectoriales.
- Preguntar por su salud y familia.
- Preguntando e interesándose por su negocio o sector.
- Atender sus solicitudes de una forma más rápida de lo que espera.
- Compartir conocimientos con el cliente.
- Explicarle y comunicarle lo más claramente posible el trabajo que se realiza (reuniones, folletos, circulares, tarjetas explicativas junto con el envío de facturas).

La clave para tener clientes satisfechos está en la gestión de los detalles

DISEÑO Y CREACIÓN DE PÁGINAS WEB

- Totalmente personalizado
- Actualización de contenidos



Nuestro valor diferencial surge de la posibilidad de incorporar contenidos que con toda seguridad interesan a sus clientes. Consúltenos.

... LECTURAS RECOMENDADAS



LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS ASESORÍAS

La información interna que se genera día a día, hace que cada vez sea más necesario marcar unos criterios para captarla, acotarla, archivarla, distribuirla, seleccionarla y buscarla.

LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL ASESOR: RIESGOS Y COBERTURAS

Una revisión clara del problema de la responsabilidad civil a través de un estudio detallado sobre cada uno de los grandes colectivos y un examen en detalle de la normativa y jurisprudencia aplicable.

VENTAJAS

La solicitud de estas obras llamando al tel. 93 319 58 20 o enviando un e-mail a info@planificacion-juridica.com, **le supondrá un descuento del 10%.**

EMPRESARIOS INDIVIDUALES



SOCIEDADES



EL CIERRE CONTABLE-FISCAL DEL EJERCICIO 2002. SOCIEDADES

EL CIERRE CONTABLE-FISCAL DEL EJERCICIO 2002. EMPRESARIOS INDIVIDUALES

¡Dos informes que le ayudarán a optimizar el cierre contable-fiscal del 2002!

Solicite información llamando al tel. 93 319 58 20 (Sra. Sonia Anglès)

AGENDA DE ACTIVIDADES

Para más información sobre estas jornadas:

- E-mai: formacion@planificacion-juridica.com
- Consulte la dirección www.planificacion-juridica.com
- Pregunte por Sra. Sonia Anglès (Dpto. Marketing) tel. 93 319 58 20

OCTUBRE

MARKETING PARA ASESORÍAS Y DESPACHOS PROFESIONALES. ASPECTOS CLAVES PARA TRIUNFAR

7/10 Barcelona | 9/10 Madrid | 10/10 Málaga | 11/10 Valencia
Organizadas en colaboración con CISS.

JORNADA DE APLICACIÓN DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2000 EN LOS DESPACHOS PROFESIONALES

10/10 Barcelona

GESTIÓN DEL PERSONAL Y POLÍTICAS RETRIBUTIVAS EN LOS DESPACHOS PROFESIONALES

28 y 29/10 Barcelona

NOVIEMBRE

GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

12 y 13/11 Barcelona

LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA EN LAS ASESORÍAS Y DESPACHOS PROFESIONALES

21/11 Barcelona

DICIEMBRE

OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA QUE UTILIZAN LAS ASESORÍAS Y DESPACHOS PROFESIONALES

3/12 Barcelona