

## **A importância do atendimento para a Advocacia**

*por Flávio Paim Rodrigues*

Um escritório de advocacia é um negócio, com singularidades que não se apresentam em outros segmentos, mas não deixa de apresentar os desafios que fazem parte do cotidiano de outros empreendimentos. Um desses principais desafios passa pela capacidade de atender clientes com qualidade por parte de todos os colaboradores da banca: advogados, estagiários, auxiliares, secretárias, etc.

Infelizmente, não são raros os casos de escritórios que perderam clientes, ações ou negócios em função de uma qualidade inferior do atendimento prestado ao cliente. Um atendimento de baixa qualidade gera insegurança junto à clientela, fazendo com que, muitas vezes, esse cliente procure outros advogados para saber sobre o andamento de suas demandas. Evidentemente, essa prática dos consumidores gera desconforto entre as partes, pois um terceiro elemento acaba interferindo na relação cliente/advogado.

É importante destacar que o atendimento faz parte de um momento em que o cliente tem a experiência e a sensação real sobre a qualidade dos serviços do escritório. Muitas vezes, o cliente não tem a real noção sobre a capacidade técnica dos advogados que compõe a banca, mas certamente tem uma noção clara e real sobre o atendimento recebido por qualquer colaborador do escritório. Sendo assim, é essencial que todos no escritório compreendam que o bom atendimento é uma responsabilidade de todos os colaboradores, não importando a função exercida.

Atender com qualidade garante ao escritório a tranquilidade de um cliente mais satisfeito, bem orientado e menos propenso a procurar a concorrência para saber sobre o andamento de seus processos. Há de se destacar, porém, que atender bem não significa apenas tratar os clientes com cortesia. É essencial garantir que as informações transmitidas durante o atendimento sejam pertinentes, ou seja, é fundamental saber do que se está falando.

Assim como qualquer prestador de serviços, o principal meio de tangibilização e percepção quanto à qualidade dessa prestação se dá através do atendimento, que se relaciona diretamente com as sensações do cliente. Desse modo, quando o cliente não é bem atendido, se sente preterido em suas necessidades e até mesmo em sua dignidade.

Felizmente, sempre é possível se consertar práticas de atendimento insatisfatórias. Um atendimento de excelência pode ser obtido através do treinamento frequente de todos os colaboradores da banca, dos sócios aos estagiários, garantindo que o cliente sempre perceba uma melhoria contínua no atendimento percebido.