

Técnicas ajudam advogado a conquistar clientes e modernizar banca

Algumas técnicas ajudam o advogado a captar e fidelizar o cliente. Por exemplo, para entrar na mesma "sintonia" que o possível contratante, o profissional pode imitar seus gestos. Se ele estiver com a mão no bolso, vale fazer o mesmo movimento. Outra dica é tentar respirar na mesma velocidade que o cliente. Práticas como essas podem fazer com que o interlocutor se identifique com o advogado. É o chamado "mirror" (*espelho em inglês*).

André Hänni

As recomendações são de **Ricardo Teixeira** (*foto*) sócio do Grupo Kamae, que palestrou na Fenalaw 2014 nesta quinta-feira (16/10). Segundo ele, alguns escritórios já buscam meios criativos para substituir a tradicional reunião com o cliente. São os chamados *Webinars*, ou seja, palestras e consultorias online que ajudam o profissional a passar a informação de um jeito mais dinâmico.

Teixeira aconselha o advogado a tomar cuidado com a linguagem usada com o cliente e evitar termos técnicos. "É preciso deixar o ego de lado para falar a mesma língua do cliente. Deve-se pensar nele ao escrever e-mails, montar *websites* e escrever textos explicativos", diz.

A banca também deve focar na qualidade de atendimento aos clientes. Segundo Teixeira, o cliente gosta mais de ser buscado na sala de espera do que aguardar o advogado na sala de reunião. Chamam a atenção reuniões *online* e *websites* focados em nichos, como em divórcios.

Teixeira dá inclusive instruções para a gestão do tempo. Uma das ideias é fazer reuniões em pé com a equipe. Os encontros devem ser limitados a três pontos: 1. O que os colegas estão fazendo?; 2. O que vão fazer?; e 3. Há alguma dificuldade?. Em caso de dificuldade, a conversa pode ser particular — aí sim, sentados. Mas a técnica impede que o conforto prolongue os assuntos "em pauta".

O consultor elencou alguns métodos comuns de trabalho e os comparou com o que vem sendo implantado nas bancas. Por exemplo, os horários fixos de trabalho passaram a ser mais flexíveis. Também não há mais informações secretas: a tendência é que tudo seja dividido entre os colegas. O chefe, por sua vez, não deve mais ter o perfil de vilão que provoca medo nos funcionários. Ele deve ser um líder inspirador. E o trabalho não deve ser mais fixo, mas sim móvel, já que a tecnologia permite que o advogado trabalhe de onde estiver.

Cada vez mais o advogado está envolvido no negócio de seu do cliente, diz Teixeira. Por isso é preciso aumentar as competências de gestão, para se evitar o quadro cruel que os números comprovam, segundo o consultor: 25% dos escritórios fecham ou são divididos no primeiro ano. Esse número aumenta para





50% nos primeiros cinco anos e passa para 85% nos primeiros 10.