10/10/2025

ECONOMIST&JURIST

Ana Sánchez Blázquez
Redacción E&J

El arte de documentar llamadas con clientes en tres líneas: eficiencia sin perder detalle

En los despachos de abogados, las llamadas telefónicas con clientes son tan frecuentes como cruciales. A menudo, en apenas cinco minutos se definen estrategias, se acuerdan plazos o se aclaran puntos clave de un caso. Sin embargo, la mayoría de esas conversaciones se quedan en el aire: no se registran, no se resumen y, días después, nadie recuerda exactamente qué se dijo o qué se acordó. Esa falta de documentación puede generar confusiones, duplicar tareas o, en el peor de los casos, dejar al cliente con la impresión de que el despacho no tiene un control riguroso de su asunto. Por eso, cada vez más firmas están adoptando una práctica sencilla pero poderosa: registrar cada llamada con una mini-plantilla de tres líneas.

La idea es simple: tras colgar el teléfono, dedicar treinta segundos a anotar en el CRM (o, si no hay uno, en una hoja compartida) tres datos esenciales: **Fecha – Tema tratado – Próximo paso.** Nada más y nada menos. No se trata de transcribir la llamada ni de generar burocr

...

SUSCRÍBETE para una conversión completa a PDF