



Ana Sánchez Blázquez

Redacción E&J



Protocolo para hablar por teléfono con un cliente cuando no tienes el expediente a mano

En el día a día de un despacho, es frecuente recibir llamadas de clientes en momentos en que no se tiene a mano el expediente completo. La presión de dar una respuesta inmediata puede generar ansiedad, sobre todo cuando la información es parcial o se desconocen detalles críticos. Actuar sin protocolo puede derivar en errores, promesas incumplibles o malentendidos que afectan la confianza del cliente. Por eso, contar con un **protocolo para llamadas sin expediente** es un recurso imprescindible para cualquier abogado o equipo de gestión legal.

El primer paso consiste en **reconocer la llamada sin comprometer información**. La técnica de “respuestas taxi” se basa en tres frases estándar que permiten ganar tiempo mientras se revisa el expediente. Por ejemplo, una respuesta habitual podría ser: “Gracias por tu llamada, reviso la documentación y te confirmo con detalle en unos minutos”. Esta frase transmite atención y disposición, sin brindar información parcial que pueda inducir a errores. El objet

...

[SUSCRÍBETE >](#)

para una conversión completa a PDF |