



Ana Sánchez Blázquez

Redacción E&J



Protocolo para justificar horas facturables ante un cliente sin generar tensión

La conversación sobre horas facturables es uno de los momentos más delicados en la relación abogado-cliente. Incluso cuando el trabajo está bien hecho y el resultado es sólido, justificar una factura puede generar fricciones si no se encuadra correctamente. Muchos clientes no están familiarizados con los procesos internos del despacho, no conocen la complejidad de cada tarea y, sobre todo, no tienen por qué intuir qué elementos aumentan el tiempo de dedicación. Por eso, cuando se llega a la parte final del asunto y toca explicar una factura, el abogado necesita un protocolo claro que permita transmitir profesionalidad y transparencia sin convertir la conversación en un ejercicio defensivo. Un truco sencillo, pero altamente eficaz, es sustituir el lenguaje centrado en horas por un lenguaje centrado en dedicación y valor.

El concepto de “tiempo” tiene una connotación emocional muy diferente al de “dedicación”. Cuando un cliente oye que algo ha llevado “muchas horas”, suele interpretar la

...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |