



Ana Sánchez Blázquez

Redacción E&J



Cómo solicitar documentación al cliente sin generar sensación de agobio

Pedir documentación a un cliente parece, en teoría, una tarea sencilla. Sin embargo, en la práctica se convierte con frecuencia en una fuente de retrasos, mensajes cruzados, estrés innecesario y reproches implícitos. Muchos abogados experimentan el mismo patrón: necesitan quince documentos, envían una lista completa, el cliente la ve, se abruma y deja la tarea para “cuando tenga un rato”, que suele llegar tarde o nunca. El resultado es una cadena de recordatorios, pequeñas frustraciones y una sensación de que el cliente “no colabora”, cuando en realidad el problema está en cómo se presenta la solicitud. Enviar una lista extensa activa la misma reacción que una pila de papeles sobre la mesa: bloquea. Por eso, aplicar una técnica muy simple —pedir la documentación en bloques de tres— genera un impacto sorprendente en la velocidad de respuesta y en la armonía de la relación profesional.

El cerebro gestiona mucho mejor la información cuando la percibe como “asumible”. Tres elementos son suf

...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |