24/02/2011

ECONOMIST&JURIST

Redacción

La voz del cliente en el sector jurídico

Este aspecto, pese a su importancia trascendental en el éxito de los despachos de abogados, no ha tenido, en muchos casos, la atención que merece.

La evolución del ejercicio colectivo de la abogacía y las nuevas exigencias del mercado hacen necesario que los abogados tomen conciencia de la importancia de alinear su actividad con las expectativas de sus clientes. En este contexto, la Facultat d'Economia IQS de la Universitat Ramon Llull ha sido pionera en el análisis estratégico de la calidad en el sector jurídico, partiendo de la opinión de los receptores de sus servicios.

En este estudio se describe una guía metodológica para conocer las expectativas de los clientes respecto de los despachos de abogados, su percepción de la calidad del servicio jurídico y del nivel de la satisfacción. Asimismo, se muestran los resultados detallados de la aplicación de esta metodología al sector de la abogacía de empresa.

El estudio ha sido publicado bajo el título de "La Voz del Cliente en los Despachos

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |