

DICIEMBRE 2014

RED DE DIRECTIVOS DP

www.rddp.es

Ideas y consejos de valor
para directivos de Despachos Profesionales

LO MÁS DESTACADO DE LA RED DIRECTIVOS DE DESPACHOS PROFESIONALES DEL 2014

02 NUESTRA NEWS MENSUAL

04 NUESTRAS ACTIVIDADES

07 NUESTROS CLÍNICOS DE EXPERTOS

09 FOMENTAMOS E IMPULSAMOS LA
COLABORACIÓN ENTRE DESPACHOS

10 PUBLICAMOS NUESTROS E-INFORMES DE
VALOR AÑADIDO

12 NUESTROS SOCIOS

13 NUESTRO MENSAJE PARA EL 2015

“Ideas y Consejos de valor para directivos de Despachos Profesionales”

Cada mes hemos editado la revista con artículos muy interesantes sobre diferentes temas de gestión y de dirección de despachos, y con opiniones de directivos relevantes que nos han ayudado a reflexionar sobre la dirección de organizaciones y personas.

Seguidamente les presentamos un sumario con las secciones y los títulos que se han publicado durante todo el año 2014:

DONDE PONER EL FOCO

- ¿Tamaño o diferencia?
- ¿Lo que funciona para captar clientes y negocio para el despacho? Los 10 consejos de siempre.
- ¿Qué deseáramos de nuestros clientes? ¿Qué espera un asesor de sus clientes.
- No es suficiente con preguntar al cliente, la clave pasa por comprenderlo.
- Señales de esperanza en el sector.
- El momento de mejorar y recuperar nuevamente el entusiasmo de las personas.

ACTUALIDAD Y OPORTUNIDADES

- Hay que tener claro que despacho somos para saber que despacho queremos ser en el futuro.
- Es el momento de apostar por el crecimiento.
- ¡Ahora o nunca! Primeras señales de recuperación.
- El desarrollo profesional también es posible en las pequeñas firmas si están alentados desde la dirección del despacho.
- Impulsar el cambio para recuperar el crecimiento en nuestro despacho.
- ¿Cómo hacer un diagnóstico a nuestra firma?

MERCADO & CLIENTES

- Pensando en los clientes. Una reflexión acerca de las hojas de reclamación.
- La fidelización no se improvisa. Requiere estrategia y planificación.
- La falta de información impide diseñar la estrategia de una firma.

- ¿Captar clientes nuevos o poner foco en los clientes actuales y de “cartera”?
- Algunas reflexiones sobre el significado de ofrecer “un buen servicio a los clientes”.
- Sin una buena estrategia no es posible el Marketing de Servicios.

ENERO 2014

RED DE
www.rddp.es

Ideas y consejos para directivos

DÓNDE PONER EL FOCO
02 ¿Tamaño o diferencia?

ACTUALIDAD Y OPORTUNIDADES
03 Hay que tener claro que despacho somos para saber que despacho queremos ser en el futuro.

MERCADO & CLIENTES
05 Pensando en los clientes. Una reflexión acerca de las hojas de reclamación.

DE PROFESIÓN
08 Los clientes y el negocio.

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

Posibles objetivos ligados a un sistema de gestión de calidad.

ES UNA PREGUNTA QUE MUCHOS SOCIOS Y TITULARES DE DESPACHOS PROFESIONALES SE HAN HECHO AL IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD. EN ESTE ARTÍCULO SE RESPONDE A ESTA PREGUNTA.

Para que el titular de un despacho pueda implantar un sistema de gestión de calidad, de forma eficaz, ha de centrar su atención en determinados objetivos:

- Eliminar el trabajo inútil y las duplicidades.
- Trabajar para aumentar la rentabilidad: reducir los costes y, si es posible, mejorar los precios.
- Planificar su trabajo y trabajar por objetivos que ha de cumplir.
- Cumplir los plazos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes, que se puede conocer a través de encuestas o recabando su opinión constantemente.
- Prevenir los retrasos y errores.
- Gestionar bien las quejas.
- Controlar todos los aspectos que intervienen en el servicio.

El sector en su conjunto ha registrado la creación de 2.562 nuevos despachos y la desaparición de 2.440 despachos. Dicho saldo positivo se debe a que nacieron los ceses (9.728) en 2.440 despachos.

Los segmentos empresariales más afectados por la crisis son las asesorías y el de los grandes y medianos despachos.

TABLA 1B
Var. nº de asesorías según tamaño del despacho

Sin asalariados	
De 1 a 2 asalariados	
De 3 a 5 asalariados	
De 6 a 9 asalariados	
De 10 a 19 asalariados	
De 20 a 49 asalariados	
De 50 a 99 asalariados	
De 100 a 199 asalariados	
De 200 a 499 asalariados	
De 500 a 999 asalariados	
De 1000 a 4999 asalariados	
Total	

Fuente: INE.

Por último cabe destacar que el número de despachos que han creado más de 12 años de experiencia es superior a los 12 años.

DE PROFESION ASESOR

- Los directivos deben evaluar a sus equipos profesionales.
- Elaborar su estrategia de social media para potenciar su presencia online.
- ¿Asesor jurídico externo o asesor del cliente?
- Las fases en la prestación de un servicio son claves si queremos ofrecer calidad.
- Cuidar lo básico y los pequeños detalles al asesorar siempre será lo más importante.
- 5 consejos para construir una asesoría orientada a la calidad.

GESTION Y ORGANIZACIÓN

- Auditoría de la calidad para prestar servicios de calidad.
- Posibles objetivos que van ligados a un sistema de calidad.

- Seguimiento de la gestión de las redes sociales con los indicadores clave.
- Chequeo a la gestión económico-financiera de un despacho.
- Comparativa de la presencia online de las cinco principales firmas de abogados en España.
- Creer o no creer en el trabajo en equipo.

PARA AYUDARTE A PENSAR

- En ésta ocasión queremos reproducir el testimonio de un despacho que durante estos momentos de crisis ha hecho las cosas bien.
- ¿Se empieza a ver la luz...?
- “La fuga de Gonzalo”
- Gestionar la seguridad y la información sensible cada vez resulta más difícil y complejo.
 - ¿Por qué a veces valoramos más los consejos o propuestas externas que las internas?
 - La opinión de un asesor respecto a su experiencia en la gestión de quejas.

MONOGRÁFICO

- Análisis sectorial 2014 para diseñar una estrategia de futuro.
- Consejos y recursos para la dirección de un despacho profesional en la gestión y prospección de nuevos clientes.



“Gran éxito de la 7ª Edición del Curso de Gestión y Dirección Empresarial de Despachos Profesionales”

EL SECTOR Y NUESTRO ENTORNO ESTÁN CAMBIANDO. ¿ESTÁN NUESTROS DESPACHOS PREPARADOS?

Esta es la pregunta que, al inicio de nuestra 7ª edición del **Curso de Gestión y Dirección Empresarial de Despachos Profesionales**, hemos formulado a los 18 asistentes que han asistido a nuestras jornadas de trabajo que hemos impartido en Barcelona los pasados días 29 de octubre, 4 y 12 de noviembre. La mayoría de asistentes eran socios o titulares de pequeños y medianos despachos, con un denominador en común: les interesaba visionar el futuro de sus despachos, el cambio en sus despachos y, sobretodo, estaban ávidos de compartir experiencias y mejores prácticas. Pues bien nuestro curso ha estado encaminado y focalizado en dar respuesta a dichas inquietudes.



¿CÓMO PUEDO MEJORAR LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DE MI DESPACHO?

La primera sesión llevaba por título “¿Cómo puedo mejorar la gestión y la organización de mi despacho?”. En este sentido se han desarrollado las tres grandes áreas que interesan al titular o socios de un despacho: el marketing y la gestión comercial con los clientes y el mercado, la dirección de profesionales y finalmente los procesos, la calidad y la gestión documental. Este primer módulo fue impartido por David Esvertit, Jaume Serra y Rosa Lloveras, todos ellos grandes profesionales en su especialidad y que conocen muy bien el sector de los despachos profesionales, pues forman parte del equipo de Amado Consultores en el área de consultoría y formación.





LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El segundo módulo era una novedad con respecto a ediciones anteriores y llevaba por título **“La experiencia del cliente”**. En esta sesión hemos intentado ponernos en la piel del cliente: ¿Conocemos a nuestros clientes? ¿Cómo nos juzgan? ¿Cómo poner en valor nuestros servicios? ¿Cómo juegan las emociones en la relación con el cliente?. Esta sesión fue impartida por profesionales que conocen muy bien el mundo de la empresa, y que nos explicaron como se relacionaban con sus asesores. Los ponentes fueron Juli Santaugenia, Esteban Ciria y Jaume Serra.

Esta misma sesión **se repitió en Madrid el pasado 20 de noviembre**, donde asistieron más de 20 despachos profesionales de diferentes capitales de España, y tuvo un gran éxito y una gran aceptación.



CASOS Y EXPERIENCIAS DE ÉXITO

La tercera y última sesión llevaba por título “**Casos y experiencias de éxito**”; contamos con la colaboración de los socios y directores de tres despachos previamente seleccionados que destacan como un caso de éxito, bien en su estrategia comercial, en su proceso de fusión o integración de varios despachos o en la aplicación y despliegue de una brillante planificación estratégica. Los ponentes y despachos invitados fueron los siguientes: Mario García, socio director de García & Pons Abogados y Economistas; Miguel Ángel Hortelano, socio director de FORUM JURIDICO; y Joan Díaz, socio director de JDA Consultors.

A veces en la vida se intenta poner en práctica iniciativas que en algunas ocasiones salen bien y en otras, en cambio, no salen tan bien. Pues bien, esta vez es de las iniciativas que te sorprenden, porque han salido muy bien y las hemos disfrutado intensamente, sobre todo a través de la satisfacción y las opiniones de los asistentes. Nos sentimos afortunados y unos privilegiados.

Desde aquí queremos dar las gracias a todos los despachos que han participado en nuestra 7ª edición, pues sin ellos este proyecto no hubiese sido posible.

El sector de los despachos profesionales se mueve y está cambiando.



“Compartimos experiencias y casos de éxito de los mejores del sector y de otros sectores”

Este año hemos organizado con un gran éxito de público y de satisfacción por parte de los asistentes, los siguientes encuentros:

VISIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO PARA SOCIOS Y DIRECTIVOS DE DESPACHOS PROFESIONALES, SEGÚN EVOLUCIÓN INDICADORES DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

Una excelente jornada de trabajo que organizamos el pasado día 28 de julio, donde directivos del sector de los despachos profesionales han reflexionado sobre la evolución del sector en base a los grandes indicadores de la economía española; el PIB, la creación y destrucción de empresas, la inversión extranjera, la población activa; la deuda y el mercado de trabajo entre otros indicadores.

La conclusión es que claramente la situación económica remonta y se vislumbra definitivamente en los próximos años un crecimiento moderado. Esta tendencia tiene sus interrogantes debido a la necesidad de recortar la inversión pública en los próximos años. También la avalancha de nuevas reformas legislativas ayudarán a estimular la demanda de servicios de asesoramiento.

Finalmente también se reflexionó sobre la incidencia que está teniendo las Redes Sociales en el sector de los despachos profesionales. Se analizaron lo que están haciendo las grandes firmas en las distintas Redes Sociales.

Las ponencias y exposiciones las realizaron brillantemente José Carlos Piñero (Sociólogo) y Xavier Grau (Director de SVP), ambos colaboradores habituales de AMADO Consultores.



UNA ESTRATEGIA GANADORA PARA LOS DESPACHOS PROFESIONALES PERIODO 2014-2015; ENFOQUE A CLIENTES 360º Y PERSPECTIVAS SECTORIALES



El pasado 25 de marzo organizamos un clínic de despachos profesionales bajo el título: “Una estrategia ganadora para los despachos profesionales periodo 2014-2015; enfoque a clientes 360º y perspectivas sectoriales”

Básicamente, queríamos analizar si atendiendo a la situación general de la economía estamos en un cambio de tendencia o no; la visión actual del sector de los despachos profesionales; la importancia de profundizar en las necesidades de nuestros clientes; el interés de conocer otros sectores y su evolución; si la dirección de los despachos está cambiando o continua como siempre.

Los ponentes fueron: Jordi Goula, Analista económico y periodista de La Vanguardia; Josep M^a Raventós. Manager Director-Accountants de la división de despachos profesionales de Sage; Alexandre Amat. Editor y director de Profit Editorial; Juli Santauegenia. Socio consultor de Suport 9. Experto en sector Centrales de Compra y Comercio; Eduard Serrat. Director de gestión mutualista de Mutua Universal.

Al finalizar la intervención de los ponentes se dio la palabra a los asistentes, todos los despachos, que como siempre aportaron unos datos muy interesantes y cercanos a la realidad.



“Facilitamos el networking entre despachos, apoyando especialmente a los socios de la Red”

Existe la posibilidad, únicamente para los socios, de publicar una Alerta específica para que puedan dar a conocer iniciativas o propuestas para contactar con otros socios que estén interesados en establecer colaboraciones o alianzas entre firmas o difundir servicios nuevos.



“Profundizamos en los temas ‘sensibles’ y que interesan a los directivos de un despacho profesional”

Este año hemos publicado los siguientes e-informes:

“GUÍA PRÁCTICA PARA PLANIFICAR LA POLÍTICA DE PRECIOS DE SU DESPACHO EN EL 2015”

Formato en PDF

ÍNDICE

1. Algunos datos relevantes del sector respecto al tema de honorarios.
2. Estrategias y objetivos comerciales con respecto a la política de precios.
3. Aspectos determinantes en la fijación de precios y/o honorarios.
4. Pautas y criterios para el cálculo de costes y fijación de precios.
5. Estudio de las tarifas del sector de los despachos profesionales 2015 (*).

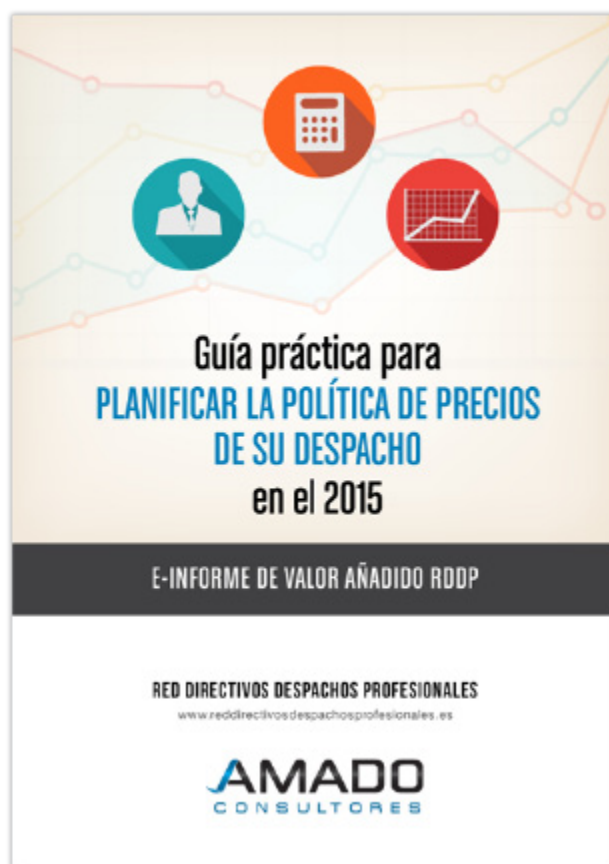
(*) El presente estudio analiza, a través de la técnica del *desk research*, las tarifas profesionales que imperan actualmente en el sector de los despachos profesionales en España. En conjunto se han recopilado 37 tarifarios de diferentes asesorías y los de aquellos Colegios profesionales, en total han sido cuatro, que todavía publican un informe de tarifas recomendadas.

UN E-INFORME DE VALOR PARA QUE LOS DIRECTORES O SOCIOS DE UN DESPACHO PROFESIONAL PUEDAN GESTIONAR Y PLANIFICAR LOS PRECIOS DE SU DESPACHO DE UNA FORMA MÁS INTELIGENTE.

Una obra práctica y útil para tomar las mejores decisiones y planificar la política de precios del 2015.

- Precio: 50 € + IVA.
- Clientes Amado Consultores: 35 € + IVA.
- Socios RDDP: 35 € + IVA.
- Descuento del 10% para pedidos realizados antes de 15/12/2014: código TARIFASASES2014

Incluye la posibilidad de realizar consultas sobre política y estrategia de precios por correo electrónico a nuestro equipo de consultores hasta 30/01/2015 consultoria@amadoconsultores.com



“GUÍA DE TENDENCIAS RETRIBUTIVAS EN EL SECTOR DE LOS DESPACHOS PROFESIONALES PARA EL AÑO 2015”

Formato en PDF

ÍNDICE

1. La dinámica retributiva del sector de los despachos profesionales.
2. ¿Qué salarios se están ofreciendo en el sector?
 - o Metodología y muestra.
 - o Política retributiva aplicada durante el 2014.
 - o La estructura retributiva durante el 2014.
 - o Análisis de ofertas de empleo 2014.
 - o La evaluación y compensación.
3. Tendencias y perspectivas. Lo que opina la alta dirección de los despachos profesionales sobre las políticas retributivas que piensa aplicar durante el 2015.

(*) Incluye la opinión de más de 85 despachos profesionales y ofertas de 11 portales de empleo.

UN E-INFORME DE GRAN VALOR PARA QUE LOS SOCIOS Y DIRECTIVOS DE UN DESPACHO PUEDAN MEDIR Y MEJORAR LA COHERENCIA INTERNA Y COMPETITIVIDAD DE LAS RETRIBUCIONES DE SU PERSONAL.

Un informe que le permitirá comparar si las retribuciones de su despacho son coherentes y están acordes con el mercado.

- Precio: 50 € + IVA.
- Clientes Amado Consultores: 35 € + IVA.
- Para los socios de la RDDP es gratuito.

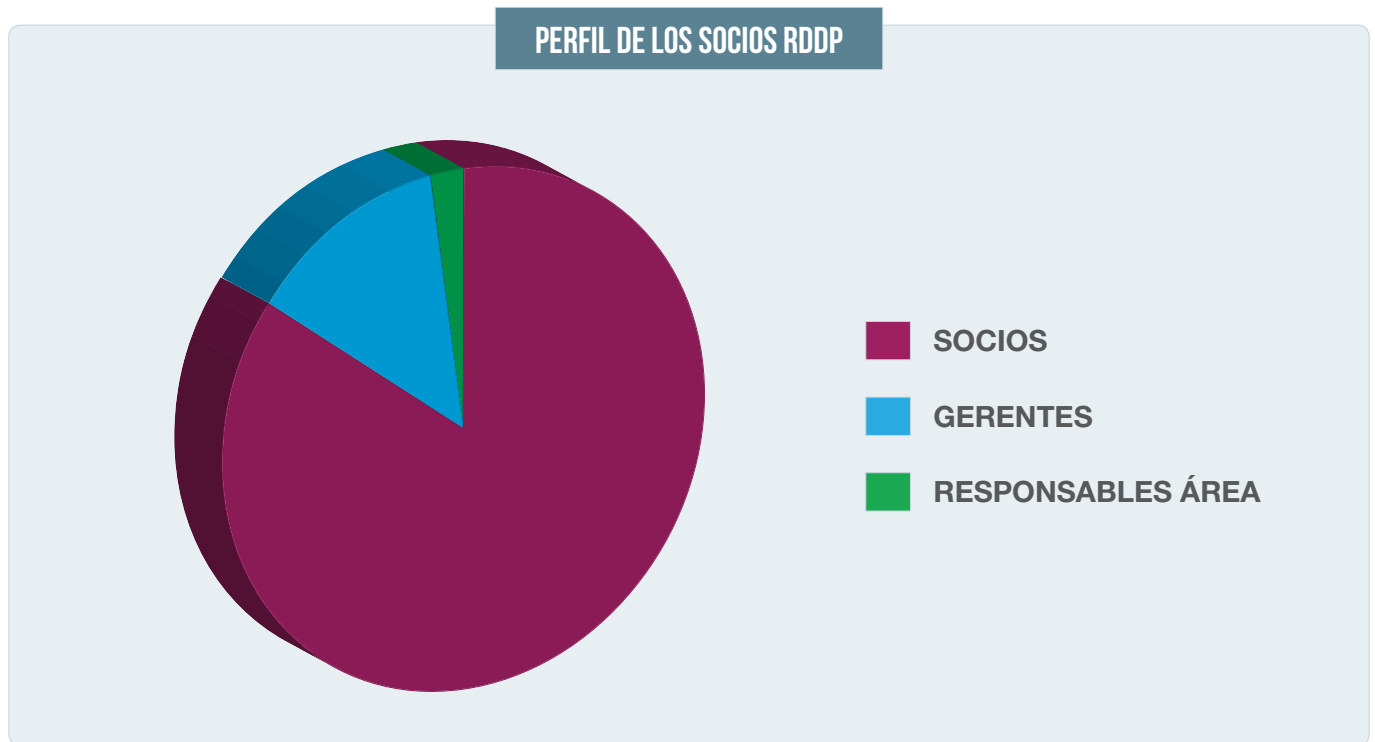
Incluye la posibilidad de formular consultas sobre política salarial y retribuciones por correo electrónico a nuestro equipo de consultores hasta 31/01/2015 consultoria@amadoconsultores.com



“Una Comunidad de élite y exclusiva”

El perfil de nuestros socios es ni más ni menos la **Alta Dirección** de los Despachos Profesionales.

Los resultados obtenidos de nuestro último análisis sobre el perfil de los socios de nuestra Red ha sido la siguiente:



Este año nuestra Red de Directivos ha continuado creciendo, ya tenemos más de 250 socios y el grado de satisfacción ha sido muy elevado. Sin duda estamos ante un colectivo cuyas opiniones puede marcar tendencias y aportar mucho valor al sector.

¿LOS BENEFICIOS DE SER SOCIO?

Aunque la mayoría de nuestros socios conocen las ventajas de ser socios, las volvemos a destacar:

- Recibir mensualmente la News Ideas y Consejos de valor.
- Asistir gratuitamente a nuestros Clínicos de Expertos y Encuentros Empresariales.
- Recibir gratuitamente E- Informes de valor añadido.
- News de Alertas de Contactos y Colaboración entre despachos.
- Formar parte de nuestro Grupo de LinkedIn.
- Descuentos especiales en cursos de dirección y gestión de despachos profesionales.

“El cambio es muy difícil de aceptar. La gente aún cree que estamos en una crisis y no en un cambio profundo”
(Domènec Biosca)

Solo en la aceptación de que estamos inmersos en un cambio profundo, podremos empezar a trabajar en la reinención de los servicios de nuestros despachos, y en el modo de relacionarnos con nuestros clientes y con nuestro mercado.

Nuestro objetivo en el 2015 es ayudar a nuestros clientes a impulsar el cambio y la reinención en sus servicios “tradicionales”

Aprovechamos la ocasión para desearles
una Feliz Navidad y un Próspero Año 2015

RED DE DIRECTIVOS DE DESPACHOS PROFESIONALES (RDDP)

www.rddp.es

AMADO
CONSULTORES

www.amadoconsultores.com