

Cuestionario de Autoevaluación ¿CÓMO ES LA RELACIÓN DE TU DESPACHO CON LOS CLIENTES?

Responde con una puntuación del 1 al 5:

1 = Nunca / 2 = Raramente / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre

Conocimiento del cliente

1. ¿Conocemos en profundidad las necesidades, preferencias y objetivos de nuestros principales clientes?
2. ¿Registramos y analizamos la información relevante de cada cliente para personalizar nuestros servicios?
3. ¿Realizamos segmentaciones según el tipo, valor o comportamiento del cliente?
4. ¿Utilizamos herramientas para anticipar necesidades o problemas de nuestros clientes?

Comunicación y relaciones

5. ¿Mantenemos una comunicación fluida y proactiva con los clientes (más allá del servicio prestado)?
6. ¿Escuchamos activamente sus sugerencias, quejas o propuestas?
7. ¿Fomentamos canales informales de comunicación para fortalecer la relación?
8. ¿Los clientes tienen una persona de referencia clara dentro del despacho?

Fidelización y vínculo

9. ¿Tenemos acciones específicas para reforzar la fidelidad de los clientes (seguimiento, mejoras, beneficios)?
10. ¿Medimos periódicamente la satisfacción del cliente?

CONOCIMIENTO DIRECTIVO

DESPACHOS PROFESIONALES

11. ¿Tenemos tasas estables o crecientes de retención de clientes?
12. ¿Detectamos y actuamos ante señales de posible pérdida de un cliente?

Cultura y orientación relacional

13. ¿El equipo del despacho entiende que el cliente es el centro de nuestra actividad?
14. ¿Formamos al equipo en habilidades relacionales (empatía, escucha, comunicación)?
15. ¿Los valores del despacho incluyen explícitamente el compromiso con el cliente?
16. ¿Tenemos reuniones internas para revisar y mejorar continuamente la experiencia del cliente?

Tecnología y gestión de relaciones

17. ¿Contamos con herramientas CRM u otras para gestionar información de clientes?
18. ¿Utilizamos estos sistemas para generar valor real y no solo como base de datos?
19. ¿Integramos el conocimiento del cliente en la toma de decisiones estratégicas?
20. ¿Los sistemas tecnológicos facilitan, pero no sustituyen, las relaciones humanas?

✅ Interpretación de resultados

- **80-100 puntos:** 🌟 Excelente gestión relacional. Tu despacho se comporta como una empresa de alto rendimiento en su relación con los clientes.
- **60-79 puntos:** 🔄 Buen camino, pero con margen de mejora. Identifica qué bloques están más débiles y actúa.
- **40-59 puntos:** ⚠️ Relación funcional, pero no estratégica. Es momento de revisar prioridades.
- **<40 puntos:** 🚫 Riesgo de desvinculación. Urge rediseñar la estrategia de relación con los clientes.