

Duas lições que Pokémon GO traz para melhorar a gestão em escritórios de advocacia

Que lições de gestão para seus escritórios os advogados podem retirar da nova febre do momento: o jogo de realidade aumentada Pokémon GO? Do relacionamento à comunicação, é possível aprender o que fazer e o que evitar para ter uma relação mais transparente com os potenciais e atuais clientes.

08/09/2016 11:58:21

O Pokémon GO é um dos jogos mais baixados de todos os tempos, batendo cinco marcas no Guinness World Records. A primeira delas se refere aos mais de 130 milhões de downloads nos primeiros 30 dias, o que gerou a receita de U\$ 206 milhões e fez com que o aplicativo quebrasse o segundo recorde. Já o terceiro está relacionado com a velocidade de faturamento. Foram U\$ 100 milhões em apenas 20 dias. Além disso, o Pokémon GO liderou rapidamente o ranking internacional de aplicativos, quebrando mais dois recordes: encabeçou a lista de 70 países em números de downloads e 55 em lucratividade. Mas você deve estar se perguntando "O que todos esses números tem a ver com a gestão em escritórios de advocacia?".

O reforço positivo e o relacionamento com o cliente

A ideia central do aplicativo é fazer com que os treinadores andem pelas ruas para capturar os pokémons utilizando as pokébolas. Eles aparecem aleatoriamente no mapa e alguns são mais difíceis de capturar do que outros. No entanto, durante o jogo são liberados vários reforços positivos que fazem com que os jogadores se mantenham envolvidos: a medida em que as pessoas jogam e passam de nível, novas pokébolas mais eficazes surgem para capturar os personagens mais difíceis. Os jogadores também podem fazer pausas nos pokéstops e adquirir mais pokébolas gratuitamente, além da possibilidade de assumir um ginásio e de chocar um pokémon por meio de um ovo.

O que a dinâmica do jogo tem a ver com a gestão de escritórios de advocacia? A resposta é simples: o advogado pode passar a mesma sensação de reforço positivo para sua carteira de clientes. Deixar os clientes envolvidos é mostrar que a equipe do escritório está trabalhando duro para que as suas demandas sejam atendidas. Esse relacionamento pode acontecer por meio de e-mails, ligações e troca de mensagens. O importante é atualizá-los sobre o que está acontecendo no processo, o que você já fez e o que pretende fazer no futuro para que tenha sucesso. Mantê-los informados sobre os atendimentos faz com que eles, além de acompanharem o status dos processos, evitem criar falsas

expectativas.

Sofwares jurídicos, como SAJ ADV, já mostraram como uma área do cliente pode tornar essa comunicação ainda mais eficaz. Com ela, é possível manter os clientes atualizados sobre os processos e, portanto, envolvidos com o serviço jurídico prestado pelo escritório. É importante ressaltar ainda que esse reforço positivo é uma ferramenta eficaz para a fidelização de clientes.

Comunicação clara

Os criadores do Pokémon GO fizeram uma série de alterações no aplicativo sem comunicar os usuários. Alguns jogadores publicaram várias críticas nas redes sociais, mas os responsáveis pelo desenvolvimento e atualizações do game demoraram para se pronunciar a respeito. O comunicado oficial foi emitido com as respostas das principais questões apontadas, mas o atraso na comunicação deixou os fãs frustrados.

E qual a lição que podemos transportar para o mundo jurídico? A comunicação deve ser sempre clara e ocorrer dentro de um tempo aceitável. O advogado precisa evitar o “juridiquês” quando escrever ou falar com o cliente. Além disso, é fundamental que os profissionais que atuam no escritório sejam compreensivos, respondam todas as perguntas, saibam ouvir e sejam honestos quando tiverem uma notícia ruim para comunicar ao cliente. No dia a dia do escritório, os advogados nem sempre terão apenas informações boas. Saber transmiti-las é essencial para que não haja interpretações erradas.