

CAPTACIÓN Y CONVERSIÓN

El sistema de captación de clientes

Convierte más consultas en contratos firmados sin atender ni una sola llamada extra fuera de horario.

LO QUE INCLUYE

La matemática de la velocidad de respuesta

Guion de llamada de admisión

Flujo de verificación de conflictos

Disparadores de carta de representación

Por qué la captación es donde los despachos pierden ingresos en silencio

La mayoría de los abogados solos no pierden casos por ser malos abogados. Los pierden en el hueco entre que suena el teléfono y se firma una carta de representación — las horas en que una consulta caliente se enfría, llama a un segundo despacho y nunca vuelve.

Un buen sistema de captación hace tres cosas: responde rápido, filtra de forma consistente y le facilita decir que sí al cliente adecuado. Los despachos que ganan rara vez son los más baratos ni los más titulados. Son los que respondieron primero y le hicieron sentir al posible cliente que estaba en buenas manos.

Esta es la verdad incómoda del ejercicio en solitario: cada minuto que pasas persiguiendo a un consultante no calificado es un minuto robado al trabajo facturable o a un cliente que está listo para contratarte. La solución no es más esfuerzo. Es un proceso repetible que funciona igual ya sea que la consulta llegue a las 9am o a las 11pm.

El principio central

La velocidad le gana a la perfección. Una respuesta rápida, sencilla y precisa en la primera hora convertirá mejor que una respuesta perfecta que llega la tarde siguiente. Arma tu sistema en torno a sacar la primera respuesta, no en torno a que sea impecable.

Las cinco etapas por las que debe pasar cada consulta

1. Captura

Cada consulta — teléfono, formulario web, mensaje de un referido, correo — llega a un solo lugar con marca de tiempo. Si vive en tres bandejas de entrada y una nota adhesiva, los prospectos se pierden por las rendijas.

2. Primera respuesta

Un acuse de recibo sale rápido, idealmente dentro de la hora durante el horario laboral. Incluso un "Recibí tu mensaje, te llamo a las 2pm" evita que el posible cliente busque en otra parte.

3. Filtro

Un conjunto corto y consistente de preguntas que te dice si este es tu caso, en tu jurisdicción, dentro de tu área de práctica y dentro de algún plazo.

4. Verificación de conflictos

Coteja los nombres contra tus clientes actuales y anteriores y las partes contrarias antes de dar asesoría sustantiva o aceptar detalles confidenciales.

5. Decisión y representación

Fírmalos, refiérelos o decline por escrito. Ninguna consulta debe quedar en el limbo — la ambigüedad es lo que crea exposición a negligencia y malas reseñas.

Velocidad de respuesta: el número que mueve todo

La capacidad de respuesta es la palanca más grande que controla un despacho pequeño. No puedes gastar más que el despacho de los espectaculares, pero sí puedes responder más rápido que ellos. Hagamos el caso concreto con un ejemplo trabajado.

Digamos que tu despacho recibe 40 consultas al mes. Supón que 25 de ellas son prospectos realistas para tu área de práctica, y que tu tasa histórica de contratación entre los prospectos que de verdad logras contactar es de 1 de cada 4. Eso son aproximadamente 6 nuevos asuntos al mes.

Ahora supón que 8 de esos 25 prospectos se dieron por vencidos y contrataron a otra persona porque nadie les respondió el mismo día. Si hubieras captado aunque fuera la mitad de ellos, son 2 prospectos contactables más y, a tu tasa de 1 de cada 4, aproximadamente medio asunto extra al mes — seis asuntos extra al año solo por el proceso, sin gasto adicional en marketing. (Cifras ilustrativas; usa las tuyas.)

< 1 h

meta de primera respuesta

1 lugar

todas las consultas captadas

3 preg.

para filtrar antes de hablar

Un estándar de respuesta práctico que sí puedes cumplir

- **Horario laboral:** acusa recibo dentro de una hora, devuelve la llamada sustantiva el mismo día.
- **Fuera de horario / fin de semana:** acuse automático de inmediato, seguimiento humano a la mañana del siguiente día hábil.
- **Referidos de otro abogado o de un cliente anterior:** trátalos como prioridad — son los que más convierten y reflejan sobre quien te refirió.

- **Elimina el agujero negro del buzón de voz**

La fuga más común en un despacho de un solo abogado es el mensaje de voz sin responder. Pon una regla: todo mensaje de voz recibe un acuse (aunque sea un mensaje de texto) el mismo día hábil, antes de que decidas si tomas el asunto. El acuse no es un compromiso de representar — es lo que evita que el posible cliente llame al siguiente despacho.

El guion de filtrado de admisión

La consistencia es lo que hace que el filtrado sea rápido y defendible. Usa las mismas preguntas de apertura cada vez para nunca saltarte por accidente la que importa — jurisdicción, plazo o conflicto.

Este guion es un marco de partida, no un sustituto del criterio. Adapta las preguntas a tu área de práctica y mantén un tono humano. La meta es reunir lo suficiente para decidir, fijar expectativas y proteger a ambas partes — no interrogar.

APERTURA DE LLAMADA DE ADMISIÓN

Gracias por comunicarte. Quiero asegurarme de entender tu situación y si soy la persona adecuada antes de seguir, así que te haré unas preguntas rápidas. Todo lo que compartas se mantiene confidencial.

1. En una o dos frases, ¿qué está pasando?
2. ¿Se ha presentado algo, o hay algún plazo o fecha de audiencia que conozcas?
3. ¿En qué ciudad/condado es esto?
4. ¿Hay otras personas o empresas involucradas? ¿Cuáles son sus nombres?
5. ¿Has hablado con otro abogado sobre esto o lo has contratado?

Con base en eso, te diré con honestidad si es algo que yo manejo y cómo se ve el siguiente paso.

La pregunta 2 saca a la luz temprano el riesgo de prescripción y de plazos de presentación — eso que nunca quieres descubrir después de haber firmado. La pregunta 4 alimenta tu verificación de conflictos. La pregunta 5 señala si ya hay otro abogado involucrado, lo que cambia cómo procedes.

Fija expectativas antes de colgar

Termina cada llamada de admisión enunciando el siguiente paso concreto y los tiempos: "Reviso esto y te envío un correo mañana por la tarde con si puedo tomarlo y cuánto costaría." Un posible cliente que sabe cuándo tendrá noticias tuyas no llama a otros tres despachos esta noche.

Verificación de conflictos y la decisión de representación

Una verificación de conflictos no es una carga administrativa opcional — bajo las reglas de conducta profesional es un deber que tienes antes de tomar un asunto. Incorpórala a la admisión para que nunca se omita bajo la presión de un plazo.

Un flujo mínimo de verificación de conflictos

- ☐ Busca el nombre completo del posible cliente contra tu lista de clientes actuales y anteriores
- ☐ Busca cada parte contraria y nombre de empresa relacionada que te haya dado
- ☐ Busca a cualquier tercero que pudiera convertirse en parte (codemandados, aseguradoras, cofiduciarios)
- ☐ Anota la fecha y el resultado de la verificación en el expediente del asunto
- ☐ Si surge un posible conflicto, detente y evalúa antes de aceptar cualquier detalle confidencial o dar asesoría

Tres desenlaces limpios — nunca dejes una consulta abierta

1. Aceptar

Envía una carta de representación que indique el alcance, los honorarios y de qué es responsable el cliente. La representación comienza cuando se firma y se recibe cualquier anticipo requerido — no antes.

2. Referir

Si está fuera de tu área o tienes un conflicto, refiérelo a alguien que pueda ayudar. Un buen referido construye tu reputación y a menudo regresa a ti más adelante.

3. Declinar

Envía una carta breve y cortés de no representación. De forma crítica, debe indicar que NO los estás representando, que no se ha formado ninguna relación abogado-cliente y que cualquier plazo es su responsabilidad. Este solo documento previene una enorme parte de las disputas de "creí que eras mi abogado".

- **Convierte las tres cartas en plantillas**

Las cartas de representación, de referido y de no representación deben ser plantillas que completes — no documentos que escribes desde cero cada vez. Redactarlas frescas bajo presión de tiempo es como se cuelan el aumento de alcance y los descargos faltantes.

Una nota sobre cumplimiento. Esta guía es información general para administrar un despacho de abogados y no constituye asesoría legal. Los materiales de admisión y cualquier comunicación dirigida a

clientes deben seguir las reglas de tu propio colegio de abogados estatal sobre publicidad, captación, acuerdos de honorarios y descargos requeridos — incluida la prohibición de garantizar resultados. Las reglas varían de forma significativa según la jurisdicción, así que revisa tus guiones de filtrado y tus cartas contra los requisitos específicos de tu estado antes de ponerlos en práctica.

DE CASEFILE

CaseFile se creó para que un abogado solo o un despacho pequeño pueda ejecutar todo este sistema de captación sin un asistente legal. Genera cuestionarios de admisión específicos por área de práctica para más de 40 áreas, redacta tus cartas de representación, de referido y de no representación con tu voz en cerca de un minuto cada una, y mantiene cada consulta, nota de verificación de conflictos y asunto en un solo lugar organizado — para que un prospecto caliente nunca vuelva a enfriarse en un buzón de voz. Mira cómo funciona en casefile.bizbottech.com.