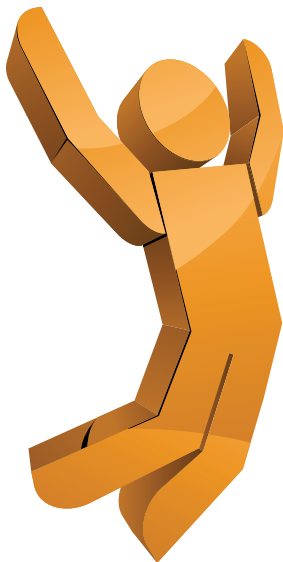


# Deja de perseguir clientes, atráelos

La clave está en la diferenciación positiva, con una estrategia clara y una comunicación eficaz



Porque si no consigues diferenciarse de su competencia y generar valor percibido con sus servicios, solo podrás competir con precios bajos

Si no importara la actividad empresarial a la que se dedique, el tamaño o los años que lleve en el mercado, sabrá que: **sin clientes no hay negocio.**

Mi experiencia acumulada en ayudar a los despachos profesionales a crear y consolidar un espacio propio, en un mercado hipercompetitivo y sobresaturado de ofertas como el actual, detecté que **el cliente** al no percibir las diferencias técnicas de los profesionales **basa su decisión final de contratación en el coste de los honorarios o en el mejor de los casos en la recomendación de algún conocido.** El problema está en que casi todos los despachos compiten de forma muy similar, quizás por las viejas creencias de que siempre se ha hecho así.

Hasta hace poco, nos bastaba con dedicarnos a despachar, pero ahora es necesario salir a competir y para ello, deberá aumentar su competitividad. Para muchos pasa por estar orientado hacia el cliente, enviándole propaganda, promociones y correos masivos tipo *spam*, pero para mí **lo importante es conseguir que el cliente esté orientado hacia el despacho y quiera trabajar con él.**

Para poder atraerlos, de forma honesta, es preciso que tenga un método (basado en las personas y el poder de la marca) y la actitud adecuada para llevarlo a cabo, ya que no es suficiente con querer hacer cosas, lo transcendental es hacerlas. Le propongo un modelo para mejorar su posicionamiento en el mercado, **crear nuevas circunstancias y ganar capacidad de atracción como un profesional de prestigio.**

## Estrategia: sentando las bases

En primer lugar, para ser creíble y lograr diferenciarse de su competencia, es preciso que analice su despacho (*puntos fuertes y débiles*) y el entorno (*oportunidades y amenazas*), conseguirá conocer y potenciar su ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Además, deberá establecer unos objetivos específicos y medibles, junto con un plan de acción para alcanzarlos.

Es posible y esencial reinventarse en un sector tan maduro, teniendo en cuenta que en las firmas profesionales el “cómo” (*la experiencia del servicio*) es más relevante que el “qué”, el servicio que todos pueden prestar de forma muy similar.

## Creatividad: me distingo o me extingo

Un factor clave para el éxito profesional es construir una marca sólida; es decir, crear una personalidad propia que transmita confianza y credibilidad. La marca representa su propuesta de valor, diferenciada y valorada por sus clientes. Un despacho sin marca está abocado a perseguir clientes, perder los que ya tiene porque no consigue fidelizarlos, trabajar en proyectos que no desea y no puede captar ni retener el talento profesional.

## Comunicación: me comunico luego existo

La Web 2.0 lo ha cambiado todo, nuestra forma de relacionarnos, de trabajar y de consumir. Informar (unidireccional) de manera tradicional ya no funciona, necesitamos comunicarnos (bidireccional) con los usuarios para demostrar que nuestros servicios resuelven sus problemas reales. Por ello, compartir su saber hacer, su visión especializada será fundamental para permanecer en la mente de sus clientes. En este sentido, la comunicación social tiene el poder de igualar a las empresas pequeñas con las grandes organizaciones, alcanzando la excelencia mediante la gestión de la atención al cliente. Los profesionales tienen que ser conscientes de que cada vez las personas pasan **más tiempo en las redes sociales y no estar presente en estos medios representa perder una gran oportunidad, una oportunidad para escuchar, aprender y responder.**

¿Confiaría ahora todo su futuro profesional solo en el boca-a-boca de sus contactos? De ser así, se autolimita y está perdiendo posibilidades de generar nuevas circunstancias. Sus activos más valiosos son intangibles (marca, conocimiento y reputación) que no son copiables y le hacen único. Por tanto, deberá aprender a gestionarlos a lo largo de toda la vida profesional. El resultado bien vale el esfuerzo.

# ¿Cuánto sabes de Contabilidad?

Un asesor miembro de la AECE y contable vació sobre la mesa la caja de facturas desordenada que le había traído a última hora el último día de plazo su cliente, distribuyéndolas en tres montones diferentes.

En esos montones había un total de 48 facturas, pero observó lo siguiente: “Si del primer montón paso al segundo tantas facturas como había en este último, y entonces del segundo paso al tercero tantas facturas como había en este tercer montón; y después, del tercer montón paso al primero tantas facturas como había en ese momento en el primero, al terminar este proceso los tres montones serán iguales”.

**¿Cuántas facturas había al principio en cada montón?**

Handwritten mathematical notes:

- $\cos 2\theta = \cos^2 \theta - \sin^2 \theta$
- $\sin 2\theta = 2 \sin \theta \cos \theta$
- $\begin{vmatrix} a_1 & a_2 \\ b_1 & b_2 \end{vmatrix} = a_1 b_2 - a_2 b_1$
- $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = \dots$
- $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$

Handwritten mathematical notes:

- $\int 3x^7 + 1,66x^{-0,17} dx \lim_{n \rightarrow +\infty} \left(1 + \frac{3}{n}\right)^n$
- $y' = \frac{\sqrt{y}}{x+2} = 0, y(0) = 1$
- $\sin \alpha$
- $1 - \cos \alpha$
- $\sqrt{1 - \cos \alpha}$



## PASATIEMPO AECE

**Nivel difícil**

Large numbers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 are scattered in the background.

**Clave:** Los tableros están formados por nueve recuadros que contienen, a su vez, otras tantas casillas cada uno. Para resolverlo, deberá completar el “Sudoku” colocando todos los números del 1 al 9 en cada recuadro, teniendo en cuenta que en la misma fila (línea horizontal) o en la misma columna (vertical) no se debe repetir ningún número.  
**Solución en la página 40**

	2						4	3
	5		3		7	6		
		6		2				
		3		4	8		9	
				6				
	9		1	5		2		
				1		3		
		8	5		6		1	
7	1						5	

**Nivel fácil**

				9			4	
2			3					6
6	5	9		4				
9			6			8	2	
5		8				3		7
	3				7			5
				7		4	5	9
3					4			1
	8			1				

