

GRATIS, SIN LLAMADA

La Auditoría de Fugas de Admisión

Siete lugares donde un bufete pierde un caso firmado entre el primer contacto y el contrato firmado. La prueba para cada uno, y cuánto cuesta arreglarlo en tiempo del personal.

Todo bufete que ha mirado su propia admisión encuentra lo mismo: los casos que perdió no se perdieron en la consulta. Se perdieron en las horas alrededor de ella, en un hueco que nadie tenía a su cargo.

Esto no es un benchmark y no trae un porcentaje de pérdida de la industria, porque no existe uno honesto para bufetes del sur de la Florida de su tamaño y su especialidad. Lo que trae son siete pruebas. Córralas en su propio bufete esta semana y va a tener siete números que sí son suyos. Eso vale más que una estadística que no puede verificar, y es el único tipo de cifra que su bufete puede repetir en su propia publicidad.

Hágalas en orden. Las primeras tres no cuestan más que un teléfono y veinte minutos.

Cómo usar esto

- Aparte una hora. No delegue las pruebas a la persona cuyo trabajo miden; pídale a un socio, a su pareja o a cualquiera fuera de la cadena de admisión que haga las llamadas y envíe los formularios.
- Escriba la respuesta antes de comentarla. La parte interesante es la distancia entre lo que un bufete cree que hace su admisión y lo que de verdad hizo un martes de noche.
- Pruebe en español además de en inglés. En Miami-Dade, la Oficina del Censo pone la proporción de residentes que hablan español en casa por encima del sesenta por ciento, y una fuga que solo aparece en español sigue siendo una fuga.

Las siete

1. La llamada que entra cuando la oficina ya cerró
2. El formulario que solo existe en inglés
3. La primera respuesta, y cuánto tardó
4. La verificación de conflictos que llega tarde
5. La consulta que se agendó y nunca se confirmó
6. La conversación de honorarios que nadie tuvo
7. El contrato que salió y nunca volvió

1 La llamada que entra cuando la oficina ya cerró

Alguien que acaba de tener un choque, de ser arrestado o de recibir una demanda no espera el horario de oficina, y no llama a un solo bufete. La llamada que suena sin respuesta no es una llamada perdida: es un cliente contratado en otro bufete.

LA PRUEBA

Llame a su propio número publicado a las 9pm un día de semana, y otra vez un domingo por la tarde. No se anuncie. Cuente qué pasa: una persona, una grabación que suena humana, un buzón genérico, o nada. Luego repita en español y note si la opción de idioma viene antes o después del saludo.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Enrutar una llamada fuera de horario hacia algo que contesta y toma un número de devolución es configuración, no personal nuevo. Calcule una tarde, una sola vez. Si la respuesta es un servicio de contestación con personas, eso es una factura recurrente, y la comparación está en nuestro sitio.

La regla: Si contesta una voz automatizada, no puede hablar del fondo del caso. Limitada a tomar el nombre, el número de devolución y el motivo de la llamada, es agendar. Si le preguntan "¿tengo caso?", estaría ejerciendo el derecho.

2 El formulario que solo existe en inglés

Un cliente potencial hispanohablante que llega a un formulario solo en inglés o se va, o lo llena a medias y después se le trata como una consulta de menor calidad por cómo se lee el formulario, no por el caso.

LA PRUEBA

Abra su formulario de admisión en un teléfono. ¿Hay versión en español, y es real o una traducción automática del inglés? Envíelo en español con un caso plausible. Ahora la mitad importante: ¿en qué idioma vuelve la respuesta, y cuánto tarda?

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Un formulario que produce las dos versiones de idioma desde el mismo conjunto de campos, para que no se separen. Un día de trabajo, una vez. Mantener dos formularios a mano es lo que crea la separación.

3 La primera respuesta, y cuánto tardó

Es la variable que casi ningún bufete ha medido, y la que puede cambiar más rápido. El bufete que responde primero muchas veces es el que consigue la consulta, y eso es un hecho sobre cómo actúa una persona angustiada, no una promesa sobre su tasa de firma.

LA PRUEBA

Con el envío de prueba de arriba, anote los minutos exactos hasta la primera respuesta, humana o automática. Hágalo con una consulta de martes a las 10am y con una de 11:40pm. Dos números.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Una primera respuesta automática es configuración. El costo no es tiempo del personal: es la revisión de una plantilla por el abogado, una vez.

La regla: Esa primera respuesta automática es publicidad bajo el Capítulo 4-7. Puede decir que el bufete recibió la consulta, cuándo va a dar seguimiento una persona y cómo hablar con alguien más pronto. No puede decir que el bufete va a ganar, no puede calificar la fuerza del caso, y no debe insinuar que un abogado ya lo revisó si nadie lo hizo. La plantilla la aprueba el abogado del bufete, no su proveedor.

4 La verificación de conflictos que llega tarde

Cuando el nombre de la parte contraria se recoge durante o después de la consulta, un bufete descubre el conflicto de vez en cuando después de que la reunión ya ocurrió. Ese es tiempo que nadie cobra y, en derecho familiar y en defensa criminal, un problema de verdad y no una molestia.

LA PRUEBA

Pregúntele a quien lleva la admisión: ¿en qué paso exacto anotamos por primera vez el nombre de la otra parte? Si la respuesta es la consulta, la verificación llega tarde. Luego pida ver dónde se guarda ese nombre y si se puede buscar contra los asuntos actuales.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Un campo de conflicto en el formulario y una etapa antes de la consulta que no se pueda saltar. Configuración, una tarde. El costo recurrente es cero; el ahorro recurrente son las consultas que ya no ocurren.

5 La consulta que se agendó y nunca se confirmó

Una consulta agendada para dentro de cuatro días sin confirmación y sin recordatorio es una moneda al aire. La ausencia se suele leer como una mala consulta. Más seguido es una persona que se le olvidó, o que no encontró el enlace.

LA PRUEBA

Agende una consulta con su propio bufete como un desconocido. Cuente qué llega: una confirmación inmediata, un recordatorio antes de la reunión, un enlace o una dirección que funcione, y en qué idioma. Luego no asista, y cuente qué llega después.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Las confirmaciones y los recordatorios son configuración. Una vez puestos no cuestan nada por consulta y quitan la razón más común de que una primera reunión no ocurra.

La regla: Un recordatorio por texto necesita el consentimiento previo y expreso de la persona, capturado en la admisión, y el contenido de cada mensaje sigue siendo publicidad que su abogado aprobó. El consentimiento para recibir un texto no es permiso para decir cualquier cosa en él.

6 La conversación de honorarios que nadie tuvo

Un cliente potencial que sale de la consulta sin entender cómo funciona el honorario no firma, y casi nunca dice que eso fue la razón. En trabajo por contingencia puede creer que debe algo por adelantado; en defensa criminal de cuota fija puede creer que el número cotizado cubre un juicio que no cubre.

LA PRUEBA

Pídale a su persona de admisión que diga en voz alta, de memoria, su estructura de honorarios, tal como la dice por teléfono. Luego lea al lado su propio texto de honorarios en su sitio web. Si los dos difieren, los clientes potenciales están oyendo la versión que no está escrita.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Escribir la explicación de honorarios una vez, en los dos idiomas, y ponerla donde admisión la lea. Una tarde. Es lo más barato de esta lista y lo que más se salta.

La regla: El texto de honorarios es publicidad. Una descripción de contingencia tiene que dejar claro si se deben los costos cuando no hay recuperación. "Sin honorarios si no ganamos" es una frase que necesita esa aclaración para sobrevivir la Regla 4-7.14, y la aclaración no puede ir en letra más chica que la afirmación.

7 El contrato que salió y nunca volvió

Es la fuga más cara y la más fácil de contar, porque el trabajo ya está hecho. La consulta ocurrió, el contrato se redactó, y ahí se quedó.

LA PRUEBA

Saque todos los contratos de representación enviados hace más de treinta días sin firma de vuelta. Para cada uno, busque la fecha del último seguimiento. Cuántos no tienen ningún seguimiento es su respuesta, y casi siempre es más de lo que el socio espera.

QUÉ CUESTA ARREGLARLO

Una secuencia que le dé seguimiento a un contrato sin firmar en un calendario fijo hasta que se firme o se rechace. Configuración. El ahorro es el valor completo de casos ya ganados y luego dejados ir.

La regla: Darle seguimiento a alguien que ya le pidió que lo represente no es un problema de solicitud. La Regla 4-7.18 trata del primer contacto con un cliente potencial que no lo pidió; esta persona sí lo pidió.

Qué hacer con los siete números

Póngalos en una página y mire cuál es el más grande. En la mayoría de los bufetes es el número siete, porque el costo de esa fuga es un caso que ya estaba ganado. En bufetes con mercado hispanohablante seguido es el número dos, y es invisible desde dentro de una oficina que trabaja en inglés.

Arréguelos en ese orden, y vuelva a correr las pruebas en treinta días. Dos mediciones de su propio bufete valen más que cualquier cifra que alguien publique sobre los bufetes en general.

Seis de las siete soluciones son configuración y no contratación, y por eso un bufete puede hacerlo solo. Si conviene hacerlo usted depende de cuánto vale una tarde de la atención de un socio frente a un costo mensual fijo.

Si prefiere no construirlo

LegalCRM.pro son las siete soluciones ya construidas, por una suscripción mensual fija: formularios bilingües desde un mismo conjunto de campos, un campo de conflicto antes de la etapa de consulta, una primera respuesta automática que su abogado aprueba una vez, confirmaciones y recordatorios, un pipeline que muestra cada contrato sin firmar y su antigüedad, y reportes que separen inglés de español para que la fuga dos no se pueda esconder.

Es una suscripción mensual de software, nunca una tarifa por caso, por consulta ni por referido, que es lo que la Regla 4-7.17 pide de cualquiera a quien un bufete le pague por ayudarlo a anunciarse. Mes a mes, sin contrato de permanencia.

Corra primero las siete pruebas. Si los números ya están bien, no nos necesita, y preferimos que lo descubra en su propia auditoría y no en una llamada.

Ver cuánto cuesta: legalcrm.pro/es/precios/

O corra la calculadora con sus propios números: legalcrm.pro/es/herramientas/calculadora-consultas-perdidas/

Escrito por Aday Interactive, Inc., Coral Gables, Florida. Construimos sistemas de admisión y mercadeo para bufetes. No somos un bufete, no damos asesoramiento legal y nada de esto forma la relación abogado-cliente.

Aday Interactive, Inc. construye sistemas de mercadeo y de admisión. No ejercemos el derecho, no damos asesoramiento legal y no formamos la relación abogado-cliente. Cada plantilla que este documento le dice que envíe es publicidad bajo el Capítulo 4-7 de las Reglas que Regulan el Colegio de Abogados de la Florida, y el abogado de su bufete es responsable de aprobarla. Los números de regla están vigentes a septiembre de 2026; verifíquelos contra las reglas publicadas del Colegio antes de confiar en ellos.