



## **Conocer A Personas Nuevas Y TRATARLAS CORRECTAMENTE**

**CON LA AYUDA DE SU CONSEJO TAB, UN ABOGADO NEOYORQUINO Y SU BUFETE** crecen considerablemente desde donde empezaron a principios de los 90.

"Nuestro bufete es un gran lugar para trabajar", dice Glenn Franklin, cofundador y socio director de Franklin, Gringer & Cohen en Garden City, Nueva York.

## “LAS PERSONAS RECIBEN RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA

y no tienen que preocuparse por expresar sus ideas. Hay mucha flexibilidad, sobre todo con los abogados más jóvenes. Pueden tratar con los clientes en el día a día, no están encerrados en una oficina investigando. Además, es un ambiente agradable”.

Glenn abrió su bufete en 1992 con varios clientes fieles que ya utilizaban sus servicios. Muchos de ellos se convirtieron en clientes a largo plazo, y sus recomendaciones positivas trajeron nuevos negocios. Ahora, con nueve abogados y tres empleados de apoyo, el bufete de Glenn tiene una calificación AV y gana más de 3.5 millones de dólares al año. El bufete se especializa en varias áreas, como trabajo y empleo, negocios, bienes inmuebles, derecho matrimonial y lesiones personales.



### CONOCER A PERSONAS NUEVAS Y TRATARLAS BIEN

Glenn cree que la clave del éxito de su empresa ha sido la creación de redes. "Creo mucho en el dicho de que es mejor dar que recibir. Cuando conozco a alguien nuevo, intento saber más sobre él, escuchar de verdad cuáles son sus problemas". La relación resultante, dice, genera un factor de confianza que le ha permitido captar nuevos clientes e incluso hacer crecer el negocio en tiempos difíciles.

Cuando se trata de mantener contentos a los clientes, Glenn sigue la regla de oro: trata a la gente como quieres que te traten a ti. Como sus clientes suelen tener asuntos urgentes, se enorgullece de devolver las llamadas telefónicas y los correos electrónicos con rapidez, independientemente del tamaño de la organización o de la cuantía del anticipo.



Aunque es naturalmente experto en hacer contactos con personas de diversos sectores, atribuye a sus socios de TAB el mérito de haberle dado ideas adicionales para establecer contactos y conseguir referencias.

***“TAB ha sido formidable y ha contribuido en gran medida a nuestro éxito”, afirma. “Soy Miembro desde 2004 y los ingresos del bufete se han duplicado como mínimo (en esos primeros años con TAB)”.***

También atribuye a su Consejo TAB el mérito de haberle ayudado a tomar la decisión de abrir una segunda oficina y ampliar su bufete a la ciudad de Nueva York. "Mientras todo el mundo parece reducirse y tener menos espacio, nosotros hemos aumentado nuestro número de oficinas", afirma.

### EL PODER DE UNA OPINIÓN EXTERNA

Las reuniones de TAB son un "respiro de aire fresco", dice, y le han ayudado a reflexionar sobre diversos temas, desde la gestión de cobranza a la mercadotecnia, pasando por las asociaciones. "Hace poco tuve un problema con un cliente que había cambiado de propietario. Pude intercambiar ideas con mis socios de TAB sobre cómo hacer que todo el mundo se sintiera cómodo durante la transición. Es muy poderoso tener un lugar al que acudir para discutir los aspectos difíciles de las relaciones con los clientes y su retención."

El hecho de que otros miembros del Consejo compartan libremente sus consejos sin esperar nada a cambio es algo que Glenn aprecia especialmente, y no tiene problemas en correr la voz. "He recomendado a por lo menos 15 personas que se unan a TAB, y les ha parecido una perspectiva apasionante y sus negocios han crecido. TAB ha sido estupendo para mí, y me siento muy honrado de formar parte de la organización."