

Diretor da Telefônica ensina como mostrar serviço

30/04/2007

O departamento jurídico deve ter consciência que o objetivo da empresa é vender os seus produtos ou serviços aos clientes com a melhor qualidade e a maior rentabilidade. O resto, inclusive as atividades jurídicas, serve apenas de apoio para este fim. O pensamento é do diretor jurídico do Grupo Telefônica, João Paulo Rossi.

Rossi participou, na sexta-feira (27/4), do seminário *Gerenciamento e Marketing: Escritórios de Advocacia e Departamentos Jurídicos*, promovido pela revista **Consultor Jurídico** em parceria com a Rede LFG.

Durante a palestra, ele explicou que o papel do advogado é gerir os riscos e as oportunidades legais da empresa. “As diversas formas de gestão e de enxergar as oportunidades dependem, essencialmente, do conhecimento que o profissional tem sobre o negócio e da sua habilidade para resolver as demandas a que é chamado”, afirmou.

Segundo ele, o profissional precisa conhecer todas as necessidades do seu cliente para prestar um serviço de qualidade. Outra dica é ser pró-ativo, mostrar um trabalho preventivo e não reativo para evitar litígios. Rossi disse, ainda, que a melhor maneira de o advogado mostrar serviço é dar sempre um retorno ao seu cliente, cuidar da comunicação e ser acessível. “O escritório tem de divulgar o seu trabalho”.

O foco dos advogados, para ele, deve ser sempre o de proteger os interesses dos acionistas, dos investidores e também atentar para os direitos dos consumidores. “O jurídico deve responder na velocidade da empresa. Cumpra os prazos judiciais como se a sua vida dependesse deles”, alertou.

De acordo com o diretor, outra preocupação que o advogado deve ter é com os relatórios enviados para os clientes. Ele ressaltou que é preciso ter clareza nas informações e que gráfico não é tudo. Segundo Rossi, antes de fazer um relatório, o escritório deve saber como o cliente quer a informação.

Por fim, ele afirmou que o advogado nunca foi tão valorizado como parceiro de negócios como agora. E, por esse motivo, esses profissionais devem participar de cursos, seminários e treinamentos dentro e fora da empresa para cuidar do seu desenvolvimento profissional.

Participaram também do evento como palestrantes o administrador legal do laboratório farmacêutico AstraZeneca do Brasil, José Carlos Buechem, e os diretores jurídicos do Carrefour e do Grupo Unilever, Antônio Alberti Neto. Seminário Conjur 2007 – Liderança e motivação na gestão de departamentos jurídicos e Luís Carlos Galvão. A abertura do seminário foi feita por Márcio Chaer, diretor do site Consultor Jurídico.



O evento teve a transmissão telepresencial para 240 cidades atendidas pela Rede de Ensino LFG. Os expectadores puderam participar do seminário em tempo real com perguntas e comentários aos palestrantes.

Conheça algumas dicas dadas por Rossi:

- 1-Conheça a empresa
- 2-Você está aqui para resolver
- 3- Saiba quando dizer não
- 4-Gerencie Riscos e Prioridades
- 5-Seja acessível e próximo ao seu cliente
- 6-Seja pró-ativo
- 7-Cuide da Comunicação com seu cliente
- 8-Administre prazos e seja ágil
- 9-Guarde registros
- 10 -Cuide do seu desenvolvimento profissional

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-abr-30/diretor_telefonica_ensina_mostrar_servico/