Os 10 primeiros minutos do primeiro atendimento

MINI-FICHA
MÉTODO ESCUTA

Você não precisa saber todas as respostas. Precisa saber conduzir a conversa.

0 ANTES DE O CLIENTE ENTRAR

O que eu já sei _____

O que preciso descobrir _____

Quanto tempo temos _____

E EMPATIA

Os primeiros minutos são do cliente. Abra, ouça e não interrompa.

"Gostaria que você me contasse, com tranquilidade, o que aconteceu e o que o trouxe até aqui."

"O que te fez procurar um advogado agora?"

O que ele contou (com as palavras dele)

_____

_____

_____

_____

S SITUAÇÃO

Coloque em ordem, sem juridiquês.

O que aconteceu?

_____

_____

Com quem?

_____

_____

Quando?

_____

O que ele espera?

_____

SAÍDA DE EMERGÊNCIA: QUANDO VOCÊ NÃO SABE A RESPOSTA

"Antes de responder, preciso entender melhor um ponto."
"Isso depende de um documento que ainda não vi. Você consegue me enviar?"
"Vou conferir e te retorno até [dia]."

Nunca diga: "acho que sim", "é causa ganha", "fica tranquilo".

Os outros quatro passos (Contexto, Urgência, Técnica e Ação) estão na Primeira Audiência.

Lucca Latrofe · Conteúdo educacional. Não é consultoria jurídica.