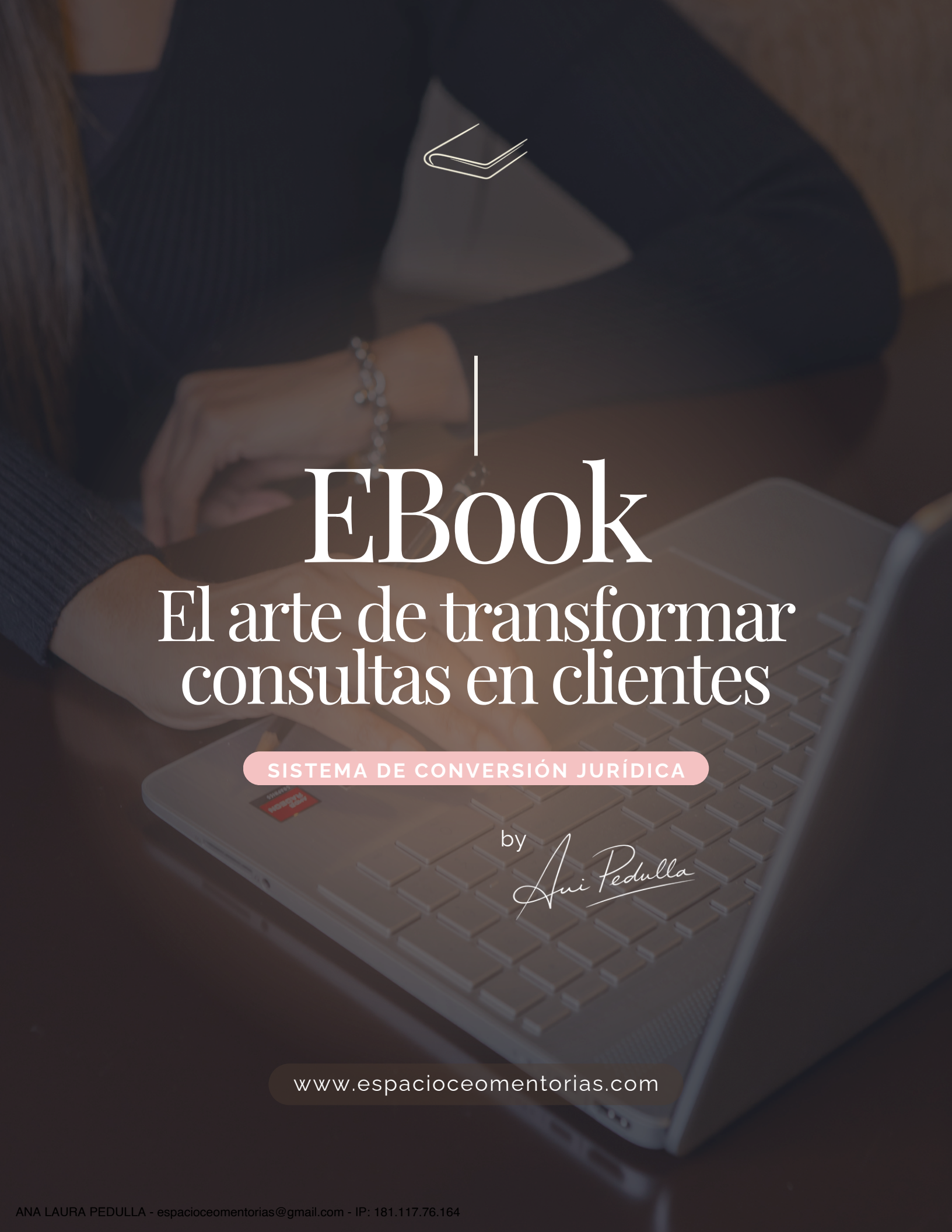


EBook

El arte de transformar consultas en clientes

SISTEMA DE CONVERSIÓN JURÍDICA

by Ani Pedulla

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Pedulla, Ana Laura
El arte de transformar consultas en clientes : sistema de conversión jurídica / Ana Laura Pedulla. - 1a ed. - Martínez : Ana Laura Pedulla, 2026.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-631-01-4457-3

1. Marketing Estratégico. 2. Coaching. 3. Persuasión. I. Título.
CDD 340.02

© Ana Laura Pedulla, 2026
Primera edición digital, 2026

Autora:
Ana Laura Pedulla

Publicado por:
Espacio CEO
Una unidad de Repensando el Derecho Abogadas®
Martinez, Provincia de Buenos Aires

Obra protegida por la ley 11.723 de Propiedad Intelectual
Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra, así como su almacenamiento o transmisión por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros sistemas, sin autorización expresa de la autora

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Quiero agradecer a mi familia y amigas que me acompaña de manera incondicional en cada paso de mi crecimiento profesional, incluso cuando el proceso exige más de lo que se ve de afuera.
Y quiero agradecer también a mis clientes que confiaron en mí, porque este ebook no hubiera existido sin ellos; crecí en cada consulta, con cada historia y en cada conversación que me obligó a pensar mejor, a escuchar desde la empatía y a ejercer con una conciencia cada vez más profunda.

Ap

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Contenido

Bienvenida 07

La voz detrás de estas paginas 10

Punto de partida 12

En este capítulo vamos a repensar la abogacía actual, el rol profesional y la relación entre vocación, identidad y rentabilidad. Será la base desde donde empezar a mirar la profesión con más conciencia y criterio propio.

Comencemos a hablar 20

Acá vamos a trabajar el inicio de las conversaciones con potenciales clientes. Vamos a aprender a abrir, ordenar y conducir consultas sin perder el eje profesional ni adelantar soluciones.

Calificar consultas no personas 38

En este capitulo vamos a cambiar la forma de analizar a quienes nos escriben. Vamos a aprender a leer la consulta como expresión de un momento, sin etiquetar al cliente ni personalizar decisiones.



ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Contenido

Seguir sin perseguir 43

En estas páginas vamos a ver cómo sostener el contacto después del primer intercambio. Vamos a aprender a acompañar procesos sin insistir ni desgastarnos.

Quebrando umbrales 55

Acá vamos a trabajar las objeciones más frecuentes antes de la contratación. Vamos a entender qué significan y cómo responder sin presión ni pérdida de autoridad.

Reflexiones finales 63

En este capítulo vamos a ordenar las ideas que fuimos trabajando a lo largo del libro. Una mirada integradora sobre el rol profesional, el criterio en la práctica y la forma en que cada abogado decide ejercer. Un espacio para detenernos, tomar conciencia de lo aprendido y reconocer que, en definitiva, vos sos el eje desde donde se construye tu manera de ejercer la profesión.



ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Contenido

Anexo | Ebook Comunidad 67

Acceso a la comunidad exclusiva del ebook, un espacio para compartir cómo estás abordando tus consultas en la práctica y seguir afinando tu forma de intervenir en cada conversación.



ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164



Bienvenida/o

Antes de empezar, quiero decirte algo…

Seguramente escuchaste miles de veces que “si llegaste hasta acá no es casualidad”, y dejame decirte que, en esa frase tan épica como trillada, hay algo de verdad.

> *Cuando algo te resuena, te interpela, te incomoda y te mueve, te coloca en un lugar incómodo porque te invita a dejar de mirar para otro lado. Básicamente, y a mi entender, por suerte, te invita a dejar de fingir demencia.*

Estamos en un momento de la profesión en el que, con la llegada de las redes sociales, circula tanta información que empezó a pasar algo muy particular.

Los potenciales clientes llegan a nosotros con muchísimo conocimiento previo. Y mirá qué ironía, en gran parte ese conocimiento lo proporcionamos nosotros mismos con la intención de atraerlos.

Así, casi sin advertirlo, entramos en un loop necesario, una especie de trampa profesional que hubo que crear para no quedar afuera y que ahora nos toca aprender a sortear.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Porque en ese proceso empezó a dibujarse una línea muy fina, casi invisible, entre el **“te sigo en redes y consumo tu contenido gratis” y el “confío en tu trabajo, quiero que seas mi abogada/o, pago una consulta”**. Ese es el lado B de la exposición, y te lo digo con conocimiento de causa.

Este nuevo escenario nos obligó, queramos o no, a incorporar habilidades que antes no formaban parte de nuestra formación profesional. Pero, siendo fiel a mi mantra, **“NO alcanza solo con saber Derecho”,** hoy también tenemos que saber comunicar, posicionarnos y generar confianza en un entorno saturado de voces, y a nuestro conocimiento jurídico tuvimos que sumarle disciplinas que, años atrás, ni se nos hubieran ocurrido.

Ahora bien, lejos de llevarte al discurso de “en mis tiempos la abogacía era…”, quiero ir directo al punto y contarte con qué te vas a encontrar en este ebook. Tranqui, no voy a aburrirte con mi currículum.

Este ebook está estructurado en **seis capítulos, claros y directos,** que recorren el camino que transita un potencial cliente hasta decidir si le inspiramos la confianza suficiente como para contratarnos. Para mí, sin dudas, los clientes cambiaron muchísimo, y por eso es tan importante que analices al cliente en su contexto emocional y no solo desde lo jurídico. Vas a sumergirte, igual que él, en un mundo de emociones que, te guste o no, vas a tener que aprender a manejar.

Antes de pasar a lo que vinimos, quiero proponerte algo:
cada vez que leas un módulo, poné la cara y la voz de ese cliente o clienta que alguna vez te dijo que no. Recordá cuál fue su umbral, qué le respondiste y **preguntate, con honestidad profesional, si hoy harías algo diferente.**

Después de atender un número incalculable de consultas, y de atravesar con cada cliente situaciones que más adelante vamos a desarmar **—la duda económica, el timing, la culpa, el miedo, el silencio—** empecé a notar que ciertas preguntas se repetían, que algunas reacciones compartían un trasfondo común y comence a adquirir una coherencia que

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

antes no veía con tanta claridad.

Con el tiempo entendí que esa lectura cada vez más fina de los contextos y de los estados emocionales no era solo intuición, sino experiencia mirada con más conciencia.

Y de eso se trata este ebook, **de dejar de improvisar, de perfeccionar tu manera de atender consultas y de convertirlas en clientes,** para que puedas escalar estratégicamente tu ejercicio profesional sin perder tu esencia ni desdibujar tu identidad.

Dicho esto, y habiéndote dado la bienvenida, deseo de corazón que disfrutes este ebook y que, sobre todo, afines el lápiz como lo hace un verdadero **Referente del Derecho.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

La voz detras de estas páginas



Por lo general, me pasa que cuando tengo que escribir algo sobre mí me quedo en blanco. ¿Te pasa?

Porque siempre es más fácil mirar, admirar o incluso criticar a otros —jaja—, pero cuando nos toca a nosotros pareciera que tuviéramos que pedir permiso, vaya uno a saber a quién, para reconocer aquello en lo que somos buenos o para hablar de la experiencia que tenemos.

Durante mucho tiempo me incomodó ese lugar. Debo reconocer que me ayudó que fueran otros quienes empezaran a señalar dones míos o habilidades que yo, directamente, no quería mirar. Con el tiempo, y ya más amigada con la idea de que **todos somos buenos en algo y que reconocerlo nos fortalece,** entendí cuán importante es el trabajo interno para identificar eso "bueno" que tenemos y decidir qué parte estamos dispuestos a poner al servicio de otros.

Porque si no era capaz de mirarme y reconocerme, ¿cómo iba a poder entender qué funciona para mí y qué no? Y cuando digo esto, lo digo en un sentido amplio, pensándonos como profesionales, pero también conviviendo con los múltiples roles que habitamos al mismo tiempo.

¿Y a qué viene toda esta reflexión, toda esta cháchara? Viene a algo muy concreto. Si no te reconocés y no definís quién sos, difícilmente puedas descubrir cuál es tu versión profesional y cuál es tu don a la hora de atender y entender las consultas que te llegan. **Sí, porque no todos los clientes son para vos. Y eso, vos lo sabés.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Desde ese lugar es que hoy me presento.

Soy **Ani Pedulla,** abogada egresada de la Universidad de Buenos Aires, y desde hace años me dedico principalmente al Derecho de Familia. Con el tiempo, y casi sin planearlo, mi ejercicio profesional fue tomando otras formas. Así nació **Repensando el Derecho Abogadas**, mi gran proyecto profesional, que fue creciendo conmigo a medida que iba ordenando y descubriendo mi manera de ejercer y de pensar el Derecho.

Y como tengo una mente inquieta que siempre quiere ir por más —muy Virgo hablando— llegó **Espacio CEO, mis espacios de mentoría** para profesionales del Derecho, donde junto a otros colegas acompaño a abogados y abogadas a salir de lo impuesto, a revisar lo aprendido y a reconfigurar su ejercicio profesional hacia una forma más rentable, más consciente y, sobre todo, más alineada con su propia voz. Un espacio que ya va por su tercera edición.

> *Espacio CEO fue creado desde el lugar de haber estado ahí, de prueba y error, de los ajustes constantes, de animarme a ir hacia lo nuevo y de conjugar todas mis versiones. Y yo siempre preferí hablar desde lo transitado.*

Si estás leyendo esto, probablemente compartamos más de una inquietud. Y desde ese punto en común es desde donde me gusta conversar.

Vamos por ello, colega.



ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 1

PUNTO DE PARTIDA

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

1 Punto de Partida

Desde hace un tiempo, la abogacía dio un giro interesante. Se fue convirtiendo en una abogacía mucho más real, menos rígida. Si bien siento que estamos años luz de que la Justicia sea todo lo eficiente que debería ser, como operadores del Derecho logramos entender algo importante, **somos mucho más que abogadas y abogados, o personas que saben Derecho y ya.**

Como te conté, siento que los dones que habitan en cada uno de nosotros deben, sin dudas, ponerse al servicio como un todo. No solo al servicio de nuestros clientes, sino también al servicio de nosotros mismos. Porque sí, no solamente sabemos Derecho y lo ejercemos, sino que también es nuestro medio para generar ingresos.

Yo amo la profesión que elegí. Y, sin dudas, mi elección estuvo motivada por la pasión de resolver conflictos. Pero también —como todos— quería ganar dinero y vivir de lo que amo. Por eso, cuando te digo que la abogacía fue cambiando, no lo digo solo porque se volvió más colaborativa, lo que es genial, sino porque realmente nos amigamos con el concepto de rentabilidad. Gastar menos de lo que ingresa, simple. Empezamos a soltar la idea del mega estudio como sinónimo de éxito y nos hicimos más conscientes en la manera de transitar nuestra profesión.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Te hablé de la importancia que, a mi entender, tiene el autoconocimiento. Y sí, me pongo pesada e intensa con este tema. Pero es porque de ahí parte todo. Esos micro pensamientos —esos "pajaritos Twistos"— que conforman el conjunto de creencias que moldearon la forma en que interpretamos el Derecho y que, sin dudas, nos llevan a tomar decisiones.

En rigor de verdad, me llevó tiempo darme cuenta de que al cliente le importa cómo brindamos el servicio, y no si tenemos una oficina hermosa, divina y toda emperifollada. Porque los clientes se quedan, vuelven, se van o nos recomiendan por lo que les hicimos sentir, por la experiencia que les generó haber sido atendidos por nosotros.

Cuando te di la bienvenida te comenté que hoy los clientes llegan cargados de información a mansalva y no temen usarla a su favor. Y es ahí donde vos tomás protagonismo. Porque en la era de la marca personal, vos sos tu marca. **No hay dos como vos** —mi madre diría **"por suerte", porque si no sería todo bastante aburrido—.**

No podemos avanzar si no nos queda claro que está en nosotros cambiar ese mindset impuesto. No digo que sea fácil, ni lindo, ni rápido. Es un proceso de soltar y, como todo cambio, mueve. Pero llegó la hora de amigarnos con la idea de vender.

¿Alguna vez te preguntaste qué tiene esa persona y pensaste "yo siento que lo hago mejor, soy mejor profesional"? A mí me pasó, para qué mentirte. Recordemos que todos somos excelentes para admirar y criticar, pero a la hora de accionar… plancha total.

Si tu respuesta fue **"sabe venderse", en parte acertaste.** Pero ese profesional no solo aprendió a venderse. Entendió que **vender no implica ser molesto, fastidioso, incómodo o "chamuyero".** Implicó, e implica, un gran trabajo previo. Poner todos sus dones en juego y explotarlos. Nada más ni nada menos.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Porque, no te olvides, todos somos buenos en algo. Primero hay que verlo, después aceptarlo y recién ahí sacarle todo el jugo.

Ese profesional entendió que vender **implica persuadir desde la inteligencia emocional y la empatía.** Pero tené en cuenta algo importante, **persuasión sin autoconocimiento hace que tu trabajo pierda sentido y propósito.**

Cuando logremos naturalizar que prestamos un servicio profesional que, además de ayudar, tiene el **fin de generarnos ingresos**; cuando sostengamos nuestros valores —los tuyos, no los míos ni los de nadie más—; cuando entendamos que no generamos los problemas que traen a los clientes, pero que con nuestro trabajo vamos a ayudar a resolverlo, todo se vuelve más liviano. Incluso, vender nuestros servicios profesionales.

No siempre estamos al 100%. Y eso está bien

Me pasa que hay días en los que me quiero sentar a redactar y no sale nada. Y ni te digo cuando tengo un vencimiento y sé que sí o sí tengo que sentarme a redactar y pensar. No se me cae una idea. Obvio, ley de Murphy. Decime que te pasó, así no me siento tan sola —jaja—.

Con la venta de nuestros servicios profesionales pasa exactamente lo mismo. **No siempre la consulta nos agarra "al dente"**, súper predispuestos y sonrientes. Porque sí, somos humanos. Y está bien. Un día malo no nos invalida.

Si leíste con atención, te comenté que llamé a este ebook "El arte de…". Y no es casual. Vas a pasar por procesos emocionales al igual que tu cliente. Y también te dije que, nos guste o no, vamos a tener que aprender a sortearlos. Y era justamente por estos momentos que te lo decía.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Es muy **común presionarnos a contestar consultas aun sabiendo que nuestro estado emocional no está en su mejor día**. Y sí, va a suceder. Pero cuando pase, podés hacer esto, **para esos días en los que no estás al cien por ciento, armá un mini guion** y convertílo en tu respaldo. Algo que te permita sostener la conversación, cuidar tu posicionamiento y preservar tu voz profesional, **aun cuando la energía no acompañe.**

Porque sostener una conversación cuando no estás en tu mejor día no es una cuestión de técnica, es una cuestión de conciencia profesional. Es entender que tu estado emocional influye, pero no puede gobernar la escena. **Y que liderar una conversación no significa imponer, sino saber cuándo hablar, cuánto involucrarte y cuándo preservar tu energía sin perder tu lugar.**

Imaginemos esta conversación

Un potencial cliente inicia una apertura de diálogo asi:

> Hola, ¿te puedo hacer una consulta?

Yo, en ese caso, suelo responder algo así:

> Hola, ¿cómo estás? Ani por acá. Gracias por escribirme.
> Contame, ¿sobre qué tema necesitás asesorarte?

Después de ahí, generalmente pasan dos cosas

1 | La primera es que la persona despliegue su situación y te envíe un audio largo o un texto contando todo lo que viene atravesando.

2 | La segunda es que responda algo más general, por ejemplo “es un tema con mi ex” o “tengo una duda sobre alimentos”.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Si la persona desarrolla su situación, lo que hago es leer con atención y, aun cuando no esté en mi mejor día, intento al menos no dejar la conversación en visto, y quizas utilizar una "mentirita blanca". Entonces suelo responder algo así:

> *Mil gracias, (nombre), por contarme todo.*
> *Te cuento que hoy tengo la agenda un poco cargada y ya tenía reuniones programadas, pero como no me gusta dejar el mensaje en visto, quería al menos leerte/escucharte con atención y responderte.*
> *Por lo que me describís, creo que lo ideal es que lo trabajemos en una asesoría personalizada. Tu situación merece el tiempo y el análisis que corresponde. Si te parece, coordinamos.*

Si la persona responde algo más vago, por ejemplo "es un tema con mi ex", no necesariamente hace falta pedirle que amplíe si no tenés el tiempo o la energía para analizar en ese momento. En ese caso, podés invertir el diálogo y responder algo así:

> *Gracias, (nombre). Veo que tu consulta es puntual, pero seguramente hay más información que va a ser importante analizar —por ejemplo, cuántos hijos tienen, si hay acuerdos previos o alguna situación judicial iniciada—. Te cuento que hoy tengo la agenda con reuniones ya programadas, pero no quería dejar tu mensaje sin responder.*
> *Si te parece, coordinamos una asesoría y lo vemos con el tiempo y la atención que corresponde. Decime si te parece y coordinamos.*

Sé que quizás las respuestas te parezcan un poco largas e incluso puede pasar que, aunque hayas puesto un límite en tu mensaje **—"te cuento que hoy tengo la agenda con reuniones"** o **"no quería dejar tu mensaje en visto"**— y eso ya esté marcando tu indisponibilidad, no te sorprenda si tu potencial cliente **sigue escribiendo y no termina de registrar ese límite. Insistí.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Somos humanos. Y cuando te dije que somos un todo, también implica que muchas veces nuestra humanidad va a decir **“hoy no estoy para nadie”,** y está perfecto.

Sé lo que podés estar pensando, **soy abogada/o independiente si no trabajo, no cobro.** Pero no subestimemos el poder de un buen mensaje. La palabra cuando está bien encuadrada, ordena. Con dos mensajes claros podés conducir la conversación, bajar la ansiedad y preservar tu energía sin desdibujarte en el intento.

Y hubo una frase que con el tiempo fui aprendiendo a decirme, **“Ani, el que mucho abarca...”** -ya sabés cómo termina, no-.

A veces es preferible perder una oportunidad puntual para conservarte, para sostener tu energía y tu criterio, antes que decir que sí a todo y terminar agotada o desdibujada.

algo más

No hables de honorarios y, mucho menos, los negocies si estás vulnerable.

Escuchá más de lo que explicás. Y con esto no me refiero a desentenderte, sino a permitir que el potencial cliente hable sin que vos tengas que intervenir o involucrar más emociones de las que realmente disponés en ese momento. Respuestas cortas como “Bien, entiendo” o “Ok, lo veo” validan al otro sin exigir una entrega emocional que quizás no podés sostener. No es empatizar, es registrar.

Te cuento algo que hago yo en esos días en los que no soporto ni a mi sombra. Muchas veces marco la conversación para retomarla cuando

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

realmente puedo conectar. Y respirar profundo también suele ayudar bastante.

Entonces, ¿qué quiero dejarte en este capítulo?

> Que prepararte para la consulta empieza por trabajar con vos.

Te veo en el próximo.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 2

COMENCEMOS A HABLAR

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

2 Comencemos a Hablar

Debo decir que fui bendecida con el don de la palabra. Y no había tomado real dimensión de la importancia que eso tenía hasta que comencé la carrera de abogacía y, sin dudas, lo potencié al desarrollar mi negocio profesional.

Siempre recuerdo una anécdota que me contaba mi mamá cuando yo tenía apenas un año, aproximadamente. Un día llegó del trabajo y escuchó, de fondo, una vocecita que cantaba algo parecido a esto:

> **"Una señora iba muy de paseo rompiendo los faroles con su sombrero..."**

Ella siempre me lo relataba admirada. Decía que jamás pensó que era yo, hasta que se dio cuenta de que esos sonidos salían de mi boca. Le llamaba la atención que, siendo tan chica, pudiera ser tan clara.

¿Y por qué te cuento esta anécdota tan random? Porque, como todo, los dones se potencian y se desarrollan. Y vender nuestros servicios profesionales no es solo hablar lindo o contar lo que hacemos. Es conectar con el otro desde nuestra historia. Y, sin dudas, cada consulta nos da esa oportunidad. Es un desafío constante que nos obliga a perfeccionar nuestra manera de comunicarnos. Y eso, colegas, se traduce en clientes que nos contratan

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

El cliente que llega a nosotros —de la forma que sea— **está esperando algo más que una simple explicación jurídica**. Y esto es bastante sabido, sobre todo en esta era digital. El cliente quiere conectar con vos, saber cómo trabajás, y **si tu forma de hacerlo lo va a ayudar a resolver su problema** legal. El proceso lo sabés vos. Él quiere que lo ayudes. Cortito y al pie.

Por eso, lo primero que hago es conectar con su historia. Trato de entrar desde ahí, de a poco y con prudencia, y dejo para el final la explicación legal. Ahora bien, conectar con la historia no implica necesariamente comenzar la conversación desde ese lugar. En lo personal, ese registro previo me sirve para leer el escenario, entender desde dónde me habla el otro y analizar cuál es la mejor forma de abrir y conducir la conversación.

Comenzar bien una conversación es clave. En lo personal, suelo iniciar con un audio. Siento que nada le gana a la cadencia de la voz. Humaniza, ordena y aumenta las posibilidades de que el potencial cliente elija trabajar con vos.

A esta altura ya sabemos que **nuestras redes sociales son nuestra principal vidriera. Ahí están nuestros potenciales clientes**. Y te cuento algo que me pasó varias veces, hay seguidores que nos recomiendan sin haber contratado nunca nuestros servicios. De ahí la importancia de tener un perfil que realmente muestre quién sos y cómo trabajás. Y, claro, siempre está el vecino que sabe que sos abogada/o, o el cliente que quedó conforme y te recomendó.

> **Sea cual sea el lugar desde donde comience la conversación, te invito a que prestes especial atención a su apertura.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Desde dónde empieza una conversación

En nuestro afán de querer resolver jurídicamente la consulta que se nos presenta, muchas veces nos olvidamos de analizar lo que hay más allá de esa simple consulta. Con esto no estoy diciendo que el problema jurídico no sea importante, y mucho menos que no debas prestarle atención. Pero, cuando focalizamos solo en eso, se nos puede escapar información valiosa.

En la forma en que una conversación se abre hay mensajes que llegan cargados de historia; otros traen ansiedad, urgencia, inseguridad, miedo o culpa. Y también están los que llegan desde la cercanía que generan las redes sociales.

Aprender a leer ese punto de partida cambia por completo la manera en que conducís la conversación.

Recuerdo una frase que hace algunos años me dijo, Ale, mi mejor amiga: **“Ani, no hace falta que digas todo lo que pensás, algunas cosas podes filtrarlas”**. Y hasta el día de hoy le sigo encontrando sentido. Porque, además de enseñarme el valor de la empatía, me ayudó muchísimo a no reaccionar. Y cuando hablo de reacción, me refiero a eso que no pasa por el tamiz del pensamiento, **responder, actuar o modificar el comportamiento frente a un estímulo**, **una situación o una influencia externa.**

Porque si respondés solo al contenido del mensaje, probablemente termines reaccionando. En cambio, cuando aprendés a detectar qué hay detrás de esa palabras, de esa apertura, podés ordenar la conversación desde el inicio. Y ese pequeño tiempo de análisis hace la diferencia.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Cuando la consulta trae historia

Por lo menos en el área en la que ejerzo, el primer mensaje suele venir acompañado de un relato, de una historia. La persona empieza a contarte lo que está atravesando, cómo llegó a esa situación y por qué decidió contratar los servicios de una abogada o un abogado.

Y si además tenés **presencia en redes —Instagram, TikTok u otras—** y la persona te dice que decidió escribirte porque **te sigue o porque vio tu contenido,** estimado colega, eso **es un datazo** que no podés dejar pasar ni desaprovechar.

En este punto te digo algo muy simple, **"respirá".** Y después **abrí la mente para no reaccionar.**

No es el momento para resolver ningún problema legal ni para involucrarte emocionalmente más de lo necesario. No somos **Wonder Legal ni Súper Legal.**

Tu rol, en esta instancia de la conversación, es otro.

Pensá conmigo y respondete algo. ¿No creés que tomarte el tiempo para analizar una consulta cargada de historia, te va a ayudar a reconocer mejor la situación?

Por experiencia de vida —y después de varios frenos que me pusieron— puedo decir, sin exagerar, que tomarte ese **tiempo para reconocer la situación de manera panorámica,** y no solamente el problema legal, **genera algo muy valioso.**

Muestra que entendiste lo que te están contando, pero sin perder el encuadre profesional. Y esa combinación, colegas, **genera cercanía.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Una respuesta breve y suficiente vale más que mil palabras. Agradecerle a la persona que haya compartido su historia con vos, hace que se sienta escuchada.

Hacerle saber que comprendés el tipo de consulta que plantea también puede significar algo importante para el otro, va sentir que no es la única persona atravesando una situación similar a la suya. Y eso genera algo fundamental. Que la persona que te consulta empiece a percibir que vos podés ser ese lugar seguro para ordenar su problema.

Ahora te quiero contar **un tip.** Porque, más allá de la escucha activa y real, somos profesionales y no podemos, ni debemos, olvidarnos de eso. Y, seamos honestos, también **queremos vivir de nuestra profesión.**

Entonces, cuando la conversación lo amerita —y en este tipo de aperturas suele pasar bastante seguido— dentro de la misma respuesta a la consulta, suelo aportar un pequeño dato orientador. Algo breve. **Un gesto medido de aporte legal.**

Porque no confundamos empatía y escucha activa con convertirnos en psicólogos de nuestros clientes.

Ese pequeño aporte de conocimiento genera confianza. Y, al mismo tiempo, te acerca un pasito más a convertir esa consulta en una asesoría paga.

Yo utilizo este **"mini dato"** cuando la situación lo amerita. No necesariamente como una respuesta jurídica completa, sino como una **orientación breve dentro de la conversación.**

Por ejemplo, en mi area, muchas veces aparece algo así:

> *Mi hija ya tiene 19 años, así que entiendo que no puedo reclamar cuota alimentaria por ella*

Ahí, mi pequeño mini dato podría decir algo como esto:

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

> *No necesariamente. La obligación alimentaria puede extenderse hasta los 21 años, e incluso hasta los 25 si la persona está estudiando o capacitándose*

Esta clase de datos son suficiente para mostrar conocimiento sin transformar la conversación en una consulta jurídica completa. Estos pequeños aportes ayudan a que el potencial cliente perciba que recibo algo de valor. Y además abren la puerta a un diálogo que muchas veces una pregunta cerrada no logra generar.

Ahora bien, **tampoco vamos a despreciar las preguntas cerradas**. Son muy necesarias cuando llega el momento de ordenar información o definir el rumbo de una consulta. Sin embargo, no suelen ser la mejor herramienta cuando todavía estamos intentando generar ese **primer círculo de confianza con la persona que nos escribe.**

Veamos un ejemplo de conversación

> *Hola Ani, te escribo porque te sigo en Instagram y estoy pasando una situación complicada con el papá de mis hijos. No sé bien por dónde empezar.*

> *Hola, ¿cómo estás? Gracias por escribirme y por contarme un poco de lo que estás atravesando. Tranquila, si queres, podes resumirme brevemente qué es lo que hoy más te preocupa. También contame que edad tienen tus hijos, asi te ayudo a ordenarnos.*

> *Lo que más me preocupa es la cuota alimentaria, porque mi hija ya tiene 19 y él dice que no corresponde y que me pasa más dinero de lo que me tiene que pasar, Ya no quiero discutir más con el, y sentir que ruego por lo que le corresponde a nuestra hija.*

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

> *No me sorprende nada de lo que me contas, le pasa a muchas mujeres. A ver, por lo general te va a asustar para que vos no reclames, pero te cuento para orientarte, que la obligación alimentaria no necesariamente termina a los 18. Puede extenderse hasta los 21 años, e incluso hasta los 25 si tu hija decide estudiar o capacitarse. Si te parece, podemos verlo con más detalle y ordenar bien tu situación en una asesoría.*

Este, pequeño dialogo, resumen un conversación que dio apertura a contar la historia -obvio, resumido-.

Cuando la consulta trae culpa o inseguridad

Hay aperturas de conversación que, en sus dos primeras líneas, dicen mucho más de tu potencial cliente que el propio problema jurídico. Y, sobre todo, dicen mucho del lugar desde donde esa persona te escribe.

"Perdón que te moleste…"
"Disculpame, sé que debes estar ocupada, quería saber si me podés orientar…"
"Hola, te quería hacer una consulta muy simple…"

Muchas veces no nos detenemos a analizar estas frases. O simplemente nos parecen expresiones cotidianas, normales, de esas que pasan desapercibidas. Sin embargo, son frases que suelen **traer algo detrás: humildad, inseguridad, incertidumbre.**

Puede pasar que la persona sienta que su problema no está a la altura de lo que vos estás acostumbrada a atender. O que crea que no está en condiciones de contratar un servicio profesional. Incluso puede sentirse tímida, inhibida o con la sensación de que tal vez te está incomodando al escribirte.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Por eso te digo que estas frases dicen mucho del lugar desde donde se abre la conversación. Porque si las analizás con un poco de atención, te invitan a adoptar una postura que rompa con esa percepción que la persona puede tener. Y te permiten posicionarte de una manera diferente ante sus ojos.

Porque, muchas veces, todo eso vive más en su cabeza y son producto de sus inferencias que de la realidad misma.

Y ni te cuento **si tenés una comunidad en redes sociales** y alguien que te sigue decide escribirte. Si directamente sos vos quien responde ese mensaje, el impacto es aún mayor.

Dicho sea de paso, te cuento que no soy amiga de las automatizaciones por lo menos en este primer contacto. Y no lo digo solo yo, lo dicen muchos especialistas. **En una época donde todo parece automatizado, pocas cosas generan más cercanía que la imperfección de un mensaje real, escrito por vos.**

Ponete en lugar de consumidor por un segundo. Le escribís a alguien que brinda un servicio y asumís que te va a responder un asistente, o un bot. Y de repente aparece la persona en carne y hueso respondiéndote.

Vos ya empezaste con un **"Hola, perdón que te moleste..."**, y del otro lado te dicen:

"Hola, no, para nada me molestás. Ani por acá. Contame."

A mí me ha pasado. Y estoy bastante segura de que a vos también. Y lo primero que uno siente es algo muy simple: alivio, cercania, descontractura, y cualquier sentimiento relacionado con el relajo -ja-

Ese es el efecto que genera humanizar una conversación.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Ante este tipo de mensajes donde la consulta llega cargada de inseguridad, vergüenza o cierta timidez, aparece una oportunidad muy interesante, **para mostrar empatía y, al mismo tiempo, humanizar tu marca profesional.**

A esto yo lo llamo **liderazgo conversacional.**

Ahora bien, y aunque quizás te parezca demasiado pensado (sí, muy virgo por acá), también me gusta que nos ubiquemos por un segundo en nuestros propios zapatos como profesionales.

No vamos a ignorar la emoción que trae el mensaje, pero tampoco vamos a entrar en ella.

¿Qué significa esto? Que romper ese esquema conversacional no implica hacernos responsables de ese sentimiento. Muchas veces alcanza con algo muy simple.

> *Un:*
> *"Hola, Ani por acá. ¿Cómo estás?"*

O incluso un audio breve, donde aparezca esa cadencia que solo tiene nuestra voz. **Ese pequeño gesto muchas veces alcanza para desarmar la tensión inicial con la que la persona escribió.**

No porque tengamos que resolver su emoción, sino porque al responder con naturalidad cambiamos el tono de la conversación. Y a partir de ahí la charla puede empezar a ordenarse alrededor de lo importante: **la consulta en sí. Que, al final del día, es a lo que vinimos.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Cuando aparece la Urgencia

Si de algo entendemos los abogados es de urgencias, etapas, plazos y contestaciones de traslado, y bastante.

Sin embargo, los clientes manejan otro tipo de urgencia. Y esa urgencia suele venir cargada de un **"NO SÉ QUÉ HACER"** que, te aseguro, tiene más de emocionalidad y caos que de urgencia jurídica en sí misma.

Ah, pero qué fría parezco… No, no es frialdad. Es realidad.

"Necesito hablar urgente con vos."
"Es muy importante."
"No sé qué hacer."

Cuando lees un mensaje así, es bastante normal que se active nuestro instinto de **Wonder Legal** o **Súper Legal**. Que aparezca la tendencia a reaccionar rápido o a sentir que también tenemos que **responder desde la urgencia.**

Porque la urgencia muchas veces se contagia. Y se contagia justamente porque nace de la reacción.

Pero nuestro rol no es reaccionar al mismo ritmo que el mensaje. Tampoco negarlo o minimizarlo, porque podríamos estar invalidando lo que la otra persona está sintiendo.

Nuestro trabajo ahí es otro. Primero, **tranquilizar el mensaje.** Y, sobre todo, **tranquilizar nuestra propia cabeza.**

Sí, tranquilizar nuestra cabeza. Poder hacer eso, nos ayuda a pensar con claridad y empezar a ordenar, armar, si querés llamarlo así, **pequeñas cajitas mentales** donde podamos distinguir qué parte del mensaje corresponde a una urgencia real y qué parte pertenece a la carga emocional con la que la persona está escribiendo.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Una vez que logramos identificar eso, recién ahí podemos evaluar si estamos frente a una urgencia legal concreta, es decir, algo que realmente esté en nuestras manos resolver.

Cuando hablo de tranquilizar el mensaje, me refiero a crear un pequeño espacio que nos permita pensar mejor. Porque no podemos -ni debemos — **subirnos a la misma emocionalidad con la que llega la consulta.**

Por eso, en ese primer intercambio no es momento de resolver ni de explicar todo en detalle. Lo importante es empezar a ordenar.

Tranquilizar el mensaje, también te va a permitir pedir la información concreta que necesitás para entender si existen plazos o situaciones que requieran atención inmediata. Y, a partir de ahí, recién vas a poder conducir la conversación y trabajar con tu potencial cliente cada parte de lo que está atravesando.

Cuando respondés reconociendo lo que la persona está viviendo, pero sin dejarte arrastrar por el mismo ritmo emocional, la conversación empieza a acomodarse. **Y desde ese lugar resulta mucho más fácil pensar, preguntar y decidir cómo seguir.**

Cuando la consulta llega desde las redes

Ya perdí la cuenta de cuántas veces escribí la frase **“nuestras redes sociales son nuestra vidriera”.** Y la verdad es que lo son.

En esa exposición mostramos parte de quiénes somos, de nuestra vida, de nuestro día a día. Incluso, muchas veces, nos animamos a mostrar a nuestras familias. Y en la abogacía tradicional eso no pasaba. No me interesa criticar esa época ni hacer un juicio de valor sobre ella. Tampoco idealizar esta. Las cosas cambian, y listo.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

A lo que quiero apuntar es a algo mucho más concreto, esa exposición genera cercanía. Y desde esa cercanía es que seguramente habrás recibido mensajes como:

"Te sigo en Instagram."
"Me encantan tus videos."
"Ani, quería hacerte una consulta rápida."

Y, salvando las distancias, no deja de ser un escenario parecido al de los mensajes que llegan cargados de urgencia. Solo que acá la conversación suele venir cargada de cercanía.

La persona siente que ya te conoce. Y, la verdad, algo de razón tiene. Conoce tu contenido, escuchó tu voz, vio tu forma de pensar.

Muchas veces esa familiaridad genera la sensación de que la conversación puede darse de manera más relajada. Y cuando digo relajada no me refiero a la forma de hablar, porque podemos conversar de manera distendida perfectamente, sino a algo más delicado. **La idea implícita de que, por esa cercanía, la consulta podría darse de manera gratuita.**

Y ahí aparece una línea muy fina que conviene aprender a leer.

Que alguien **nos siga** o consuma nuestro contenido **no significa necesariamente que esté valorando nuestro trabajo** en términos profesionales. Y mucho menos que ya exista un vínculo profesional.

No lo digo desde un lugar crítico. Cada persona se vincula con el contenido de manera distinta. Hay quienes observan con respeto profesional desde el primer momento y hay quienes, desde la cercanía que generan las redes, sienten que la conversación puede ser más espontánea.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Las redes generan ese efecto. Es parte del juego.

Por eso, agradecer ese reconocimiento es natural —y necesario—. Pero para que ese reconocimiento se convierta en algo genuino, es importante llevar la conversación, de manera natural, al terreno profesional.

Si eso no sucede, es muy fácil que el intercambio derive en **una consulta extraoficial disfrazada de conversación amable**. Y creo que todos sabemos de qué tipo de conversación estoy hablando.

En cambio, cuando respondés agradeciendo el mensaje con naturalidad y, pasado ese momento más "cholulo", empezás a preguntar con claridad sobre el tema que despertó su interés, la conversación empieza a encuadrarse sola. No hace falta ponerse rígido ni endurecer el tono. Basta con sostener ese pequeño encuadre conversacional para que todo empiece a ordenarse.

Te muestro un ejemplo,

> *Hola Ani, te sigo en Instagram hace bastante y me encantan tus videos. Quería hacerte una consulta rápida.*

> *Hola, ¿cómo estás? guau, muchisimas gracias por tus palabras y que lindo que me sigas, que te guste y te sirva mi contenido. Contame, hay algun video que te haya llamo la atención?*

> *Es por un tema con el papá de mi hijo, no sé si corresponde que me pase cuota alimentaria. Te cuento que teniamos un acuerdo firmado, que realmente no esta cumpliendo y no se como seguir. Qué deberia hacer en ese caso?*

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

> *Ok. Primero, dependiendo de la edad que tenga tu hijo, es posible reclamar alimentos, así que esa idea de que no corresponde no siempre es correcta.*
> *Con respecto al acuerdo que me comentás, tendría que verlo y entender mejor el contexto, porque cada caso tiene sus particularidades.*
> *Y como me decís que seguís mi contenido, sabrás que no tengo problema en orientar con algunas consultas puntuales. Pero en tu caso sería importante verlo con más detalle.*
> Si te parece, podemos agendar una asesoría para evaluarlo bien. Te cuento que la asesoria tiene un valor. Te gustaria que coordinemos?

En este mini diálogo quise mostrarte cómo respondo. Más allá del agradecimiento y de la cercanía que puede generar una conversación en redes, no existen **las consultas "rápidas"** cuando se trata de ejercer la profesión con conciencia. Un buen profesional se toma el tiempo para analizar y también sabe marcar el límite.

Muchas veces **aparece esa sensación de que le debés algo al otro por haberte escrito,** por seguirte o por haberse tomado el tiempo de contactarte. Pero no funciona así.

No hay cholulaje que valga cuando se trata de tu trabajo. No cobrar tus servicios solo tiene sentido cuando es una decisión consciente tuya, no cuando nace de la incomodidad del momento o de sentir que deberías responder algo más.

"Y eso, forma parte de tu criterio profesional.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Esa consulta que va directo al grano

La cuenta por favor

Sí, muchas veces pasa que llegan mensajes que van directo a lo que quieren. Sin vueltas, sin dramas, sin historia. Y aunque a primera vista parezca el escenario más simple —y en parte lo es—, **este tipo de aperturas también dejan un pequeño margen de incertidumbre que conviene despejar antes de avanzar.**

Porque cuando alguien escribe algo muy directo, no nos da margen para prepar el mensaje inicial. Y eso puede significar varias cosas. Quizás sabe perfectamente a qué nos dedicamos, quizás llegó por una recomendación, o quizás simplemente vio tu perfil y asumió que podés ayudarlo.

Por eso, cuando aparece un mensaje así, también conviene frenar un segundo y ubicar de qué se trata realmente la consulta. No sería la primera vez que alguien escribe pensando en un tema completamente distinto del área en la que ejercés.

Ahora bien, vamos a verle el lado B, estos mensajes tan directo, también nos dan algo de claridad y tranquilidad. Fijate.

Por ejemplo:
“Quisiera una asesoría.”
“¿Cómo se agenda y cuál es el valor?

Ese tipo de **mensajes ya traen** algo muy valioso, la persona entiende que **está frente a un servicio profesional**, **que requiere un espacio específico** y que **tiene un valor económico**. Y eso, colegas, es casi un gol de media cancha.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Porque la parte de la conversación que muchas veces resulta más incómoda o más tensa —explicar que nuestro trabajo tiene un valor— ya **viene resuelta de antemano.**

La persona ya entendió que hay un servicio, que hay un tiempo destinado a ese servicio y que ese tiempo tiene un costo. En ese escenario, la conversación cambia completamente de eje.

Tu foco deja de estar en justificar el valor de tu trabajo —esa famosa caja de Pandora donde nunca sabés cuál va a ser la reacción del otro— y pasa a centrarse en algo mucho más interesante: **entender cuál es el problema que lo trajo hasta vos.**

Ahí es donde empieza realmente la conversación.

Porque cuando esa parte está clara, lo que sigue es bastante simple, escuchar, ordenar la situación y, agenda en mano, ver cuándo se puede realizar la asesoría. Y la verdad… así da gusto trabajar.

La idea de este capítulo nunca fue darte guiones para copiar. Sino entrenar tu mirada.

Que puedas reconocer desde dónde llega cada conversación. Qué energía trae ese primer mensaje. Qué expectativa puede estar implícita en esas primeras palabras.

Cuando desarrollás esa lectura, dejás de responder automáticamente y empezás a conducir.

Y conducir una conversación no significa ser distante.
Significa sostener tu rol profesional con claridad, incluso cuando el mensaje llega cargado de emoción, urgencia o cercanía.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Con el tiempo, esta forma de responder no solo ordena mejor tus conversaciones. También protege tu energía, tu tiempo y tu trabajo.

Ese equilibrio es el que permite construir una práctica profesional sostenible.

A lo largo de estas páginas vas a encontrar muchas veces esta idea, a eso es a lo que yo llamo **liderazgo conversacional.**

No me podés decir que no lo estoy dando todo.
Nos vemos en el Capítulo 3.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 3

CALIFICAR CONSULTA, NO PERSONAS

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

3 Calificar consultas, no personas

Durante más de un año, Paula volvía una y otra vez con la misma consulta. Literal. Hablábamos, avanzábamos, llegábamos al momento de cierre y aparecía la frase que ya conocía de memoria: “mañana te transfiero”. Le pasaba el alias. Y nada.

Tiempo después volvía a escribir. Retomábamos la conversación. Otra vez el alias. Y otra vez, silencio.

No voy a hacerme la iluminada. En ese recorrido se me cruzaron muchas cosas por la cabeza, inferencias, suposiciones, pensamientos que aparecen cuando una situación se repite sin resolverse. Y sí, también apareció la idea de que quizás no quería avanzar, que estaba dando vueltas o que estaba buscando estirar una consulta gratuita.

Un año después de aquella primera conversación, Paula volvió. Pero volvió distinta. Más clara. Más presente. Más decidida.

No solo contrató la asesoría, sino que se comprometió con todo el proceso. Trabajó cada paso, escuchó, sostuvo y avanzó. Hoy es una de mis mejores clientas.

Ahí entendí algo que cambió por completo mi manera de leer las consultas.
No era Paula. **Era su momento.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Y desde ese momento empecé a ordenar algo que, hasta entonces, hacía de manera bastante inconsciente.

Porque uno califica. Hay que decirlo así. En nuestra práctica diaria es imposible no hacerlo. Estamos expuestos a muchísimos mensajes, situaciones y personas distintas.

Si te digo **"todos tenemos un cliente que no paga"**, estoy segura de que a más de uno se le viene alguien "un nombre puntual" a la cabeza. Es humano. Pasa.

> El problema no es que pensemos eso.
> Lo interesante, es qué hacemos después con esa lectura.

Es una cuestión de estrategia"

Con el tiempo me di cuenta de que, más allá del chiste o del comentario entre colegas, no resulta tan productivo calificar personas. Estratégicamente, al menos desde mi lugar, no es el mejor camino. Decimos **"este cliente es indeciso", "este quiere todo gratis", "para este todo es urgente"**, y sin darnos cuenta terminamos fijando identidades sobre personas que, en definitiva, todavía no conocemos del todo.

En el módulo anterior trabajamos distintas aperturas de conversación. Y no fue casual. No estaban pensadas solo para responder mejor, sino para algo más profundo, **aprender a calificar consultas según el momento del potencial cliente, y no al cliente en sí.**

> Cuando calificamos personas, **congelamos**. Cuando calificamos consultas, **leemos contexto.**

Porque una **consulta nos habla de un estado emocional, de una expectativa** —si espera algo gratuito o si reconoce el valor del servicio-,

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

del nivel de conciencia que tiene ese potencial cliente en ese momento puntual. Y ese **momento puede cambiar. Mucho más de lo que solemos creer.**

Tal vez hoy alguien te escribe con dudas, vuelve meses después con las mismas preguntas y recién mucho tiempo más tarde decide avanzar. Eso fue exactamente lo que pasó con Paula. Si yo hubiera leído esa repetición como un rasgo de ella —indecisión, vueltas, falta de compromiso— probablemente habría cerrado la conversación mucho antes. En cambio, al leer cada consulta como lo que era **—la expresión de un momento distinto dentro de su propio proceso—** pude responder en consecuencia, sin apurar, sin etiquetar y sin forzar decisiones.

Y eso, decilo -ja- es **liderazgo conversacional.**

La consulta es la que trae la información real, no la etiqueta. La forma en que una consulta se presenta nos muestra desde dónde llega ese potencial cliente, **su estado emocional, su expectativa, su timing, su nivel de claridad**. Y esta parte no la aprendí en un libro. La aprendí trabajando, equivocándome, ajustando y observándome mucho a mí misma.
Cuando calificás la consulta y no a la persona, pasan cosas importantes. Dejás de personalizar el rechazo. No te sentís mal por poner límites. No sobreactuás la empatía. No adelantás soluciones. No te enojás con vos.

> Yo no califico personas.
> Califico consultas.

Por eso, analizar las aperturas conversacionales funciona como un filtro. No para excluir, sino para ordenar. Para decidir cómo responder, cuándo avanzar y cuándo esperar. Para no empujarte a cierres que no corresponden y tampoco cerrar puertas antes de tiempo.

Y quiero ser coherente con la intención de este ebook. No vine a darte

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

fórmulas armadas ni guiones para copiar y pegar. Vine a ayudarte a ver mejor, a leer más fino lo que está pasando del otro lado y también lo que te pasa a vos en ese intercambio.

Porque no se trata solo de convertir consultas en clientes.
Se trata de sostener tu criterio, tu energía y tu identidad profesional en cada conversación que abrís.

Sigamos avanzando!

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 4

SEGUIR SIN PERSEGUIR

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

4 Seguir sin perseguir

Creo que el hecho de que los abogados tengamos que descubrir talentos ocultos se debe, simplemente, a que en la facultad no nos enseñaron realmente a ejercer la profesión. No fueron tan sinceros. Salvo algún que otro profesor copado, nadie te decía —o quizás yo no tuve esa suerte— que en la práctica el cliente **te va a decir que no**, y que vamos a tener que aprender a encontrar los **sí** y aceptar esos **no** con altura, y en el mejor de los casos transformarlos en experiencia.

Qué bueno hubiera sido un pequeño **shock de realidad.**

Y la verdad es que lo entiendo. Fuimos a estudiar Derecho y, quizás de manera ingenua, creímos que los clientes venían implícitos con el título.

No nos enseñaron a pensar sin ego. A que el título no nos inmuniza frente al "gracias, lo voy a pensar". A comprender que un "no" no cuestiona nuestra capacidad, sino el momento del otro.

Y es cierto, fuimos a estudiar leyes. Pero desde el momento en que el cliente es un ser humano con emociones involucradas y con una vida llena de situaciones que influyen en sus decisiones, queda claro que tampoco nos enseñaron a vincularnos profesionalmente con personas.

Podemos quedarnos buscando un culpable… o aceptarlo y seguir.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164



Listo, ya me puse profunda. Avancemos, que si no sigo filosofando

Porque, sí, no es opción que te frenes por un mensaje que lastimó tu ego."

Y sé que quizás estés pensando:
"Claro, para vos es fácil decirlo porque tenés clientes".

Y es verdad que hoy tengo una cartera sólida. Pero no siempre fue así. La pasé mal. Dudé. Me frustré. Y más de una vez sentí que estaba haciendo todo bien y aun así no pasaba nada.

Qué hacer cuando la decisión no llega

Acá cobra relevancia la interpretación que hiciste en la apertura y cómo calificaste esa consulta. Porque eso es lo que te va a permitir agrupar: cuáles seguir y cuáles cerrar. O, dicho más claro, cuáles vale la pena mover y cuáles van directo al freezer.

Y acá tu análisis y tu intuición son tus principales aliados.

Como te comenté antes, no vas a encontrar en este ebook guiones ni fórmulas mágicas. Y sé que tampoco viniste a buscar eso.

De nada te sirve escribir como yo o responder como yo. No viniste a copiar modelos. Viniste a potenciarte, porque estás para mucho más que repetir estructuras. Estás para crear tu propio sistema.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Mi intención es mostrarte cómo analizo cada consulta y cuándo decido seguirla o soltarla.

Pensá que cada conversación es una oportunidad para afinar tu lápiz y convertirte en esa abogada o abogado que genera ingresos constantes todos los meses, pero también en alguien que valora su tiempo y su paz mental.

Entender si una consulta vale la pena seguir o no, va a depender del desarrollo de la conversación que tuviste en la apertura. Por eso, durante y después del intercambio, respondete estas preguntas:

- ✔ ¿Hay o había una decisión concreta de tomar asesoría legal?
- ✔ ¿El potencial cliente mostró conciencia de que tus servicios eran pagos o solo se limitó a pedir información?
- ✔ ¿En algún momento de la conversación hubo un cambio de actitud?
- ✔ ¿Luego de contar el valor de la consulta bajó la intensidad de la conversación?
- ✔ ¿El problema era realmente un problema o solo una duda puntual?

Te cuento algunas experiencias

Hace un tiempo se puso en contacto conmigo Luciano. Necesitaba iniciar un divorcio.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Lo primero que le pregunté fue cómo había conseguido mi teléfono, porque no me lo había dicho y no sabía cómo había llegado a escribirme por WhatsApp.

Me respondió que me había visto en redes sociales, en un video, y se animó a escribirme.

Me contó que su ex le había dicho que iba a iniciar el divorcio, que tenían un hijo, una casa y un auto que él estaba usando para trabajar de Uber. Que era de La Plata, pero trabajaba en Capital todas las semanas. Que su hijo de trece años le había dicho que quería vivir con él. Quería coordinar visitas y cuota alimentaria. Preguntó el costo del trámite y si había plan de pagos.También me consultó si trabajaba el sábado porque podía verme sin problemas.

Por cómo venía la conversación, todo me indicaba dos cosas: había urgencia y había decisión. Ya era momento de contar el valor de la asesoría. Lo pensé por dos razones, preguntó si trabajaba el sábado y mostró conciencia de que mis servicios eran pagos. **Pero nunca había preguntado el valor de la consulta.** Sentí que era el momento oportuno, y decidí enviarle un audio, que palabras más palabras menos, decia algo así:

> *Buenísimo, Luciano, que quieras avanzar. Lo más próximo en agenda es viernes o martes, ya que el sábado no trabajamos. Te cuento que el valor de la asesoría es X .*

Le expliqué también cómo trabajamos los honorarios, pero eso no viene al caso ahora). Y lo que yo imaginaba como un “pasame el alias” se convirtió en silencio total.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Esa lluvia de corazones que pensé que venía… nada. Ni un ok, ni un “lo veo”. Nada ¿Pero qué pasó? Si veníamos tan alineados. Si hasta hacía cinco minutos parecía que estábamos cerrando. Ahí es donde empieza el verdadero análisis.

“Analizá, Ana Laura”, me dije. Porque antes de asumir cualquier cosa prefiero entender qué cambió y desde dónde cambió.

Entonces me respondí:

- Luciano sabía que mis servicios eran pagos.
- Tenía un problema real que podía derivar en otros.
- Le brindé información genérica pero tranquilizadora.
- Aceptó mi límite de no trabajar fines de semana.
- El quiebre se dio exactamente cuando mencioné el valor.

No podía ignorar nada de eso.

Como profesionales está perfecto cobrar la consulta (o no; vos decidís). Más allá de que tenemos un codigo de etica que “obliga” a cobrar la consutal, a mi entender más allá de lo formal, tiene lógica, ambas partes pueden elegir si quieren trabajar juntas, y para nosotros es tiempo profesional invertido.

Bueno, volviendo a Luciano. Pasó una hora y no respondió.

Después de analizarlo, estaba convencida de que era un potencial cliente y que valía la pena hacer seguimiento. No desde el “qué tengo que perder”, porque sí, **podés perder tiempo y energía**. Sino desde el criterio.

Le escribí algo así:

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

> *Luciano, disculpame que te moleste. No sé si pudiste escuchar el audio donde te comenté el valor de la asesoría. Quería saber si estás de acuerdo y, en caso de que me des el ok, agendamos para el viernes a las 11 así cierro agenda.*

Había dos posibilidades, que me dejara en visto o que respondiera. Cualquiera de las dos me daba información. **Me respondió.**

Me dijo que justo tenía un viaje, y tenía sentido. Porque ya me había contado que el auto lo estaba usando para trabajar con Uber. Fijate cómo un dato que parece menor termina siendo clave cuando analizás una conversación.

No es lo mismo que alguien diga "no puedo ahora" sin contexto, a que lo diga después de haberte contado cómo está reorganizando su vida.

A mi pregunta fue claro, le parecía perfecto avanzar, quería tomar la asesoría, pero en ese momento no contaba con el dinero porque se estaba acomodando. Se había separado hacía unos meses y estaba reorganizando su economía. Que en la semana me escribia.

Cuando escuché eso no me sonó improvisado. Tenía coherencia con todo lo que veníamos hablando.

Y acá quiero que frenes un segundo conmigo, porque este es el punto fino del análisis, **¿Te das cuenta de la diferencia entre alguien que duda y alguien que está atravesando un momento? No es lo mismo.**

Pasó una semana y de Luciano, ni noticias. Yo podía quedarme esperando, cruzada de brazos, diciendo "si quiere, va a aparecer". O podía hacer lo que suelo hacer cuando algo me cierra, tomar la iniciativa.

No lo pensé desde la ansiedad. Tampoco desde el ego herido. Sino desde algo más simple: cerrar una consulta que tenía sentido y que yo quería trabajar.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Tuve en cuenta la fecha del mes, su nuevo trabajo y el hecho de que estaba reorganizando su economía después de una separación. No estaba jugando al detective —bueno, quizás un poco—. Estaba uniendo lo que él mismo me había contado. Y desde ahí decidí escribirle.

Y si, lleve su divorcio y hoy es un cliente mio.

Antes de seguir, te enumero qué NO hacer (aplica a todas las situaciones)

- ✔ No esperar pasivamente a que quien te consultó vuelva solo. Puede pasar. Hay personas que necesitan más tiempo para decantar información. Paciencia. (Y acá aplica Emily en El diablo viste a la moda: "I love my job, I love my job…" jaja).

- ✔ No hacer suposiciones flagelantes que siempre te coloquen como responsable. Y si detectás un error real, usalo como aprendizaje, no como método de tortura.

- ✔ Y la que más me gusta: no dudar de tu propuesta de valor profesional. Te preparaste. Sos profesional. Ajustá lo que haga falta, pero sacale el drama. No sos vos. Son momentos. Y si conectaron, vas a ser opción cuando estén listos (Acordate lo que me pasó con Paula).

Como te habrás dado cuenta, **no todos los clientes son para uno**. Ni tenemos la obligación de tomar cualquier caso que se nos presente.

Y si bien sé —porque estuve ahí— que la necesidad muchas veces tiene cara de hereje, elegir desde ese lugar suele traer más de una decepción.

Después de pasar momentos en los que negocié hasta mi descanso, hoy puedo decirte algo con tranquilidad, la dignidad no se negocia. Mis valores no se negocian.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Y desde ese punto —que para mí es crucial— también hay que elegir.

Porque si creés, aunque sea un poco, que atraemos lo que somos, entonces entender esto, cambia muchas decisiones.

Y hablando de soltar, quiero contarte otra historia.

Cuando vimos aperturas de conversación te conté que los clientes vienen cargados de información, y esa información no siempre es jurídica. En redes no solo publicamos contenido educativo o de valor. También mostramos parte de nuestra vida, parte de lo que somos. Y así como nosotros observamos, nuestros potenciales clientes también lo hacen.

En ese contexto, un día se pone en contacto conmigo Mariana, periodista. Su mensaje inicial decía algo así

> *Hola, ¿cómo estás, Ana? Me presento, soy Mariana. Soy periodista. Unos amigos de prensa me pasaron tu contacto. Estoy buscando un abogado que me represente en una causa de homologación…*

Me contó que hacía aproximadamente diez años estaba intentando que se homologara un convenio que había firmado con su ex marido. En ese acuerdo había bienes y dinero importantes para cobrar, **pero nunca había logrado ejecutarlo porque la homologación nunca se había concretado.**

Según su relato, el divorcio había sido muy conflictivo, aunque en su momento habían logrado cerrar un acuerdo económico muy interesante. El problema era que, al no estar homologado, ese acuerdo quedaba en la nada.

También me dijo que su abogado ya no le respondía y que por eso estaba buscando cambiar de representación. Y en medio de todo ese relato apareció otro dato que me llamó la atención, **me contó que tenía muchos amigos abogados —incluso mencionó a Burlando— y que quería ser totalmente sincera desde el principio.**

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Su propuesta era simple, **al abogado que decidiera representarla le ofrecía el treinta por ciento de todo lo que le correspondiera cobrar.**

Antes de contarte qué le respondí, quiero detenerme en lo que sentí. Porque como vimos, las emociones juegan e impactan en nuestras decisiones.

Ante esa catarata de información me sentí abrumada. Por varios minutos no supe qué responder.

En apariencia todo era normal, incluso atractivo. Pero a medida que avanzaba la conversación volvía siempre al mismo escenario, **influencias mediáticas, conexiones con abogados conocidos y la posibilidad de exposición en medios.**

No hacía falta ser brillante para notar el movimiento. No estaba buscando abogada. Estaba buscando validación inmediata.

Y ahí entendí algo más.
Mariana había visto mi perfil. Sabía que había participado en distintos medios y que tenía varias notas periodísticas. Esa información la estaba usando a su favor para construir una promesa implícita, trabajar el caso ahora, sin cobrar la consulta, con la idea de cobrar todo al final cuando el acuerdo se ejecutara. En resumen, estaba usando esa información a su favor.

Había una sola forma profesional de avanzar.

Le dije que necesitaba una entrevista y acceso al expediente para evaluar la causa. Nada extraordinario. Nada que cualquier profesional serio no pediría. Su respuesta fue inmediata:

> *Yo no tengo problema en pagar la consulta, pero si la pago quiero quedarme tranquila de que vos vas a ser mi abogada.*

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Esa respuesta me colocó en un lugar incómodo. Intenté ubicarme en su lugar. Diez años de frustración no son menores. Pero también entendí que aceptar esa condición implicaba traicionar mi manera de trabajar. Y ahí el límite se volvió claro.

Le respondí que me honraba su interés, pero que no podía asesorar sin revisar la causa ni tener una entrevista previa. Su contestación volvió a tensionar.

> *Se supone que vos ya deberías saber qué hacer con lo que te estoy contando*

En ese punto ya no había nada más que analizar

Decidí cerrar la conversación, siempre desde el respeto, dejando claro que así como ella elegía, yo también tenía derecho a hacerlo. Su última respuesta fue:

> *Qué decepción de persona. Yo tampoco estaba interesada en que fueras mi abogada. Evidentemente no debés ser tan buena como me dijeron.*

Su última frase fue su intento final de descalificación. Y ahí confirmé que la decisión había sido correcta.

Te cuento esta historia para que veas cómo algunos potenciales clientes utilizan información para intentar conseguir algo, un asesoramiento sin pagar, una representación condicionada, o simplemente medir hasta dónde pueden tensar el límite.

Y ahí es donde, mi frase **“No alcanza sólo con saber derecho”** cobra sentido.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

La Ani de hace años probablemente hubiera aceptado. Se hubiera sentido halagada por la propuesta. Pero no somos salvadores. Ni nos corresponde serlo. Y para que mentir, resultaba evidente que si tantos profesionales habían pasado por esa causa sin resolverla, algo más estaba en juego.

¿Por qué te cuento esto en este capítulo?

Porque también acá había margen para un seguimiento. Ella dejó la puerta entre abierta. Y decidí no atravesarla. No todos los casos son para vos. Y está bien que tus propias experiencias se transformen en criterio profesional.

> Sigo convencida de que somos un todo, y que lo que aprendemos en la vida termina impactando en cómo ejercemos. Utilizalo a tu a favor.

Te veo en el próximo capítulo.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 5

QUEBRANDO UMBRALES

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

5 Quebrando Umbrales

En el mundo ideal de la venta de servicios, ese donde todo salió redondito y seguiste los pasos correctos, tus consultas deberían convertirse en una asesoría paga, y esa asesoría en un cliente.

Y sí, ese mundo ideal existe. ¿Por qué dudar de eso y ponernos pesimistas?

Sin embargo, en el camino —y más aún cuando lograste conectar de verdad con tu cliente— es cuando empiezan a aparecer las dudas. Y muchas veces son consecuencia directa de esa misma conexión que creaste.

Viste que cuando algo parece demasiado fácil empezamos a desconfiar. **No estamos tan acostumbrados a que todo salga redondo.**

Y si te digo que esto es consecuencia del diálogo es porque, cuanto más se conversa, más piensa la otra persona. Y cuando piensa, aparecen preguntas, objeciones, revisiones. Y eso está bien.

De hecho, atravesar lo que en CRM se llaman objeciones es lo mejor que te puede pasar. No solo porque avanzaste en ese potencial cliente, sino porque si esa consulta termina convirtiéndose efectivamente en un cliente vas a poder trabajar con más tranquilidad.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Y no hablo solo de lo económico. Hablo de la tranquilidad que se construye cuando las dudas se conversaron. Cuando el diálogo fue real, las dudas aparecen.

A esta altura del ebook ya sabés que no me gusta clasificar personas. Pero en esta parte del proceso todo se vuelve más personal, y es justamente ahí donde más humanidad y empatía tenemos que poner.

A lo largo del camino me encontré con dudas muy frecuentes. Llamalas dudas o momentos. El nombre no cambia el efecto, vas a tener que acompañar a tu potencial cliente en ese tramo.

Cuando la duda es económica

Lo que para nosotros puede ser simplemente lo justo y correcto, para nuestros clientes implica algo mucho más profundo, **invertir en resolver un problema que, muy para sus adentros, consideran injusto, doloroso o incluso difícil de asumir.**

Como abogada de familia me encuentro constantemente con clientes -en su mayoría mujeres- que invierten para lograr el cobro de una cuota alimentaria para sus hijos. Podes imaginarte la contradicción que eso les genera. Es asumir que el problema existe, que no depende exclusivamente de ellas solucionarlo o evitarlo y que necesitan ayuda para algo que jamás imaginaron tener que atravesar.

El valor de nuestros servicios no está ligado únicamente a la escasez de dinero, sino a lo que ese valor representa. Implica pagar para iniciar un proceso, pero también para enfrentarlo. Exponerse a situaciones que el cliente intentó evitar durante meses o años. Admitir que algo se fue de las

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

manos, y que no depende solo de su voluntad. Imaginate si no va a generar resistencia pagar por eso.

Ante esta duda, conviene recordar algunas cosas:

- No generaste el problema.
- No sos salvador de nadie.
- Y aunque te habite el amor y la empatía, vivís de tu profesión.

Bajar el valor de tus servicios no va a resolver esa duda; lo único que vas a lograr es afectar la percepción que tu potencial cliente y vos, tienen de tu trabajo.

Ahora, entre vos y yo, distinto es cuando decidís, de manera consciente y debidamente conversada con tu propio "yo", no cobrar una consulta puntual. Porque ahí no hay improvisación ni culpa. Hay decisión. Lo pensaste, lo evaluaste y entendés perfectamente por qué lo estás haciendo. Y, sobre todo, dejás el juego claro con el potencial cliente. Eso no tiene que ver con desvalorizar tu trabajo. Tiene que ver con estrategia y la estrategia, seamos honesto, no fue tenida en cuenta por nuestro código de ética.

El problema no aparece cuando decidís no cobrar. El problema aparece cuando no sabés por qué lo estás haciendo. Cuando lo hacés desde la incomodidad, desde el miedo a perder al cliente o desde esa sensación de que deberías justificar tu trabajo.

Por eso vuelvo a la idea inicial, no se trata de enojarte con vos mismo por

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

por lo que decidís hacer. Se trata de que esa decisión tenga sentido para vos y para la manera en que elegís ejercer la profesión.

Okey, me fui de tema, pero, valia decirlo, sigamos!

No te estoy diciendo que no busques la manera de acompañar esa duda, o que no ofrezcas facilidades de pago cuando corresponda. También es una relación contractual, no lo olvides. Lo que no merece es que te enojes con vos mismo por algo que no está bajo tu único control.

Ya sé lo que vas a pensar, **tenemos una obligación de medios, no de resultados.** Y sí, el código de ética nos marca un camino.

Pero seamos honestos. Vos y yo sabemos que cuando asesoramos podemos tener una idea bastante aproximada de hasta dónde es posible llegar.

Esa frase que repito desnuda parte de mi esencia y también de mis miedos, me inquieta no estar a la altura de la expectativa de quien confía en mí. Y me pasó.

Por eso insisto en algo, no juegues el papel de salvador. Siempre hay un margen de incertidumbre que no depende de vos. Sé cauteloso. Mostrale a tu cliente ese lado real de la profesión y dejale espacio para decidir. Decidir también es parte del proceso.

El miedo a transformar un momento

A veces el dolor es tan grande que aprendemos, sin darnos cuenta, a convivir con él.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Resolverlo implicaría rearmar algo. Soltarlo. Dejar de sentir eso que, en algún punto, también nos dio sentido durante un tiempo.Y quizás ahora estés pensando, qué locura, ¿quién quiere tener un problema?

Y claro, si lo mirás solo como problema, la respuesta es obvia. Pero si lo mirás como algo que estructuró una etapa de tu vida, la lectura cambia.

A veces sabemos que algo nos hace mal, pero cambiarlo implica ir hacia lo desconocido. Y lo desconocido asusta.

> No sé si es mi momento.
> No sé si estoy lista.

Soy abogada de familia y me encuentro con esto todos los días. Y la verdad es que esta duda —o este momento— **lleva un proceso interno que solo puede transitar el cliente.**

Desde mi experiencia, lo mejor que podés hacer es que entienda que vos vas a estar ahí cuando esté listo. No sirve apurar estos procesos. Y te soy honesta, tampoco te sirve a vos.

Entender que somos un equipo de trabajo incluso con nuestros clientes cambia mucho la dinámica. Que sepan que sos su elección segura, pero no en el sentido de prometer resultados, sino seguridad en todos sus aspectos. Que pueden apoyarse en tu criterio.

> Por eso, cuando hablamos de esto, es importante que te prepares para pisar firme. Como vimos en el capítulo 1, vos sos el eje. El que guía.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

La honestidad de la duda emocional

Sin dudas, la duda más honesta que un cliente puede decirte es que tiene miedo, que se siente culpable o que teme que con su decisión todo empeore.

> Y no los culpo.

Porque esa duda, ese umbral, también tiene que ver con el sistema judicial del que somos parte. Con esa idea instalada de que “abogados” es sinónimo de conflicto, de pelea, de lío en puerta.

Ese respeto construido desde el miedo dejó marca. Y aunque hoy estemos en una era de abogados colaborativos, ese chip cultural no se borra tan fácil. A eso sumale que todavía existen profesionales que confunden defender con arrasar el vínculo, como si el carácter se midiera por el volumen de la voz.

> Se nota que esto me toca.

Y me toca porque atravesé varias de las transiciones de nuestra profesión. Porque vi cómo fue cambiando la mirada social y también nuestras formas de ejercer.

Nuestro rol frente a esta duda no es empujar. Es ordenar e informar. La información da tranquilidad.

Mostrar opciones dentro de las posibilidades hace que el cliente se sienta parte del proceso. Y esa oportunidad se la tenés que dar. Cuando el cliente entiende, decide mejor. Y trabajar con alguien que decide desde la comprensión es trabajar desde otro lugar.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

A veces pensamos que se trata de convertir consultas en clientes. Pero en el fondo, lo que estamos haciendo es **acompañar decisiones.**

La duda no es una barrera que tengas que romper, es un umbral. El cliente que duda está atravesando algo interno y vos no podés cruzarlo por él, pero sí podés caminar al lado. Podés iluminar el proceso, explicarlo, darle estructura, ofrecer calma. **La decisión, finalmente, va a ser suya.**

Nos vemos en el último capítulo

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

CAPÍTULO 6

REFLEXIONES FINALES

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

6 Reflexiones finales

No puedo creer que llegamos al final de este ebook. Y cuando digo llegamos, me incluyo. No puedo no incluirme en este proceso, porque esto fue una conversación entre vos y yo, como si estuviéramos sentados compartiendo unos mates, un café, hablando desde la experiencia vivida, sin guiones Ese fue el verdadero sentido de este ebook.

Como virginiana que ama consumir conocimiento pero también cuestionarlo, sentí que este libro tenía que intentar algo más que enseñarte una técnica. Quería invitarte a mirar más allá. A aprender a analizar palabras, frases, actitudes, silencios. A encontrar respuestas incluso cuando nadie está hablando. A detectar cercanía en un mundo que automatiza. A elegir humanidad y empatía sin que eso implique perder firmeza.

Porque estoy convencida, y me niego a pensar lo contrario, de que para ejercer nuestra amada profesión alcanza sólo con saber Derecho.

El conocimiento jurídico es la base, sí, pero no es todo.

Somos un conjunto de historia, carácter, intuición, experiencia, valores. Y todo eso también entra en juego cuando alguien decide consultarnos. Cuando alguien llega con una pregunta, con un problema, con una historia que todavía no sabe bien cómo contar.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

A lo largo de estas páginas hablamos de consultas, de conversaciones, de cómo abrir y conducir esos espacios con más claridad. Pero, sobre todo, hablamos de algo más profundo, de cómo nos paramos nosotros frente a ese encuentro.

Porque escuchar no es solo oír al otro. También es entender qué te pasa a vos en esa conversación. Qué te genera esa consulta. Desde qué lugar estás respondiendo. Qué decisiones tomás cuando alguien deposita en vos una expectativa.

Ejercer el Derecho, y especialmente si te dedicas al Derecho de Familia, nos enfrenta todo el tiempo con **historias cargadas de emociones**, conflictos y urgencias. Y en ese escenario es fácil perder el eje, intentar resolverlo todo, responder a todo, estar disponibles siempre.

Con el tiempo uno aprende que sostener una consulta también implica criterio. Implica saber cuándo abrir una conversación y cuándo no. Implica reconocer cuándo estamos disponibles, de verdad, para escuchar, acompañar y trabajar con la historia que el otro trae.

Porque charlar requiere presencia real, no respuestas automáticas.

Y también hay algo que con los años de ejercicio se vuelve cada vez más claro, **nuestro trabajo no es salvar a nadie.** Es acompañar. Acompañar con conocimiento, con estrategia y con criterio profesional.

Cada consulta es un espacio donde alguien está intentando entender qué hacer con su situación. Y nosotros somos parte de ese proceso. Pero no desde el lugar del salvador, sino desde el lugar del profesional que puede ayudar a ordenar, pensar y decidir. Por eso, más allá de cualquier estrategia, el verdadero cambio empieza cuando empezamos a mirar nuestras consultas de otra manera. Cuando dejamos de verlas solo como preguntas sueltas y empezamos a entenderlas como conversaciones que dicen mucho más de lo que parece.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

Cuando entendemos que nuestra forma de escuchar, de responder y de conducir ese primer contacto también habla de quiénes somos como profesionales.

Y si al leer este ebook empezaste a mirar tus consultas con otros ojos, si sentís que algo en tu manera de ejercer se volvió más consciente, más estratégico y más humano, entonces quizás este proceso ya haya empezado.

Porque estoy convencida, y lo digo desde la experiencia, que el ejercicio profesional también madura con nosotros.Y en ese camino vamos encontrando nuestra manera de estar, de trabajar y de acompañar.

recorda:
Somos historia
Somos carácter
Somos intuición
Somos experiencia

Usalo a tu favor.
Gracias por compartir este camino conmigo.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

ANEXO

Ebook Comunidad

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164



Comunidad

Este ebook no termina acá.

Llegó el momento de poner manos a la obra, y qué mejor que hacerlo en comunidad.

> *Por eso creé este espacio para que puedas seguir trabajando lo que vimos, pero ahora en la práctica.*

→ Acá podés sumarte a la comunidad exclusiva de este ebook

UNIRME A LA COMUNIDAD

Sobre el objetivo del grupo

Este es un espacio para compartir experiencias reales sobre cómo abordamos las consultas en el día a día.

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

→ Lo que suma

• Compartir cómo abordaste una consulta
• Traer dudas sobre cómo responder o cómo continuar una conversación
• Reflexionar sobre lo que funcionó… y lo que no

→ Lo que no es este espacio

• No es para compartir casos judiciales ni datos sensibles
• No es un espacio de derivaciones ni fines comerciales
• No es para descargar sin un foco claro

Por último

No quiero ponerme en modo maestra ciruela, ni incomodar a nadie.
La idea es simplemente cuidar el espacio para que el intercambio sea realmente valioso para todos.

• Sumá desde tu experiencia
• Tratá de ser clara/o al compartir, así el intercambio se vuelve más útil para todos
• Cuidá la confidencialidad y los detalles sensibles
• Si traés una situación, intentá enfocarla en cómo abordaste la conversación

Gracias Ani!

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164

EBook

El arte de transformar consultas en clientes

SISTEMA DE CONVERSIÓN JURÍDICA



ISBN 978-631-01-4457-3

www.espacioceomentorias.com

ANA LAURA PEDULLA - espacioceomentorias@gmail.com - IP: 181.117.76.164