

La importancia de la internacionalización de los despachos profesionales en el servicio a sus clientes

En el momento actual es una obviedad la globalización de la economía, en la que no vamos a insistir. ¿Qué empresa no tiene hoy un cliente o un proveedor de otro país?. Y las que no lo tienen, ¿no podrían tenerlo?. Evidentemente que sí y ello es un factor más a tener en cuenta, que desde las asesorías deberíamos impulsar con nuestros clientes.

Sucede que no siempre los asesores tenemos asumida esta función, que no es nada fácil, por nuestro desconocimiento de la realidad de otros países, de sus normativas, a veces, del idioma y, sobre todo por la inseguridad que genera no tener un colaborador en quien confiar, al que dirigir a nuestros clientes para la resolución de los problemas que se puedan suscitar. También a veces, y eso es más grave, por estar instalados en nuestra «área de confort».

Conscientes de esta realidad, desde ADADE/E-CONSULTING iniciamos en su día una expansión hacia otros países que actualmente se está potenciando de manera muy activa. En lo que va de año hemos incorporado a nuestro Grupo, despachos de 4 nuevos países (Panamá, Chile, Nicaragua y Méjico), además de establecer alianzas estratégicas con otros grupos como el nuestro en países de Europa y otros continentes.

Nuestro objetivo es llegar a cubrir, en un plazo muy breve, además de todas las provincias españolas, la totalidad de los países Iberoamericanos y, a corto y medio plazo, estar presentes en la mayoría de países de los 5 continentes. Un Business Plan ambicioso pero que se está demostrando realista.

Nuestro proyecto, sin embargo, va más lejos. Por un lado nos aseguramos de que nuestros clientes son atendidos con la profesionalidad, calidad y precios adecuados en los otros países donde estamos. Por otro lado mantenemos un control de los temas de nuestros clientes en otros países, lo que nos permite asesorarles mejor y de forma integral. Y por último, pero no menos importante, estamos diseñando un modelo colaborativo para que nuestros clientes, de los diferentes despachos, de los diferentes países, puedan realizar networking, con la garantía que da el hecho de ser conocidos, aprovechando sinergias y favoreciendo las relaciones de negocio entre ellos.

Este es un tema que presentaremos en un futuro próximo y en el que estamos trabajando. Para mí, sin embargo, lo más importante es que estamos en ello y, sobre todo, la receptividad que está teniendo en nuestro grupo, siempre en beneficio de nuestros clientes.

Adicionalmente, permítidme insistir en un tema que para mí es crucial, cuando hablamos de internacionalización y que no es otro que el del uso intensivo de las TIC's. En este sentido, ya hemos implantado la intranet para los profesionales de nuestros despachos que está funcionando perfectamente, y el siguiente paso es el Portal propio para la comunicación e intercambio de información con nuestros clientes. Y cuando digo «propio» quiero decir que no es ninguno de los estándares existentes, que tienen un coste menor, por cuanto el desarrollo es propio.

La explicación del porqué un desarrollo propio del Portal no es otra que el hecho de que no nos quedamos en la comunicación e intercambio de información cliente/asesor, sino que pretendemos que una vez familiarizado el cliente (y el asesor) con el mismo, pueda ser una de las herramientas a utilizar en el proyecto de networking que antes he mencionado. También, que nuestros clientes vean claramente la utilidad que les conllevaría el disponer de una herramienta de estas características para la gestión de sus empresas.

Estamos con todo ello, o al menos así nos lo creemos, dando pasos hacia el futuro, de manera que nuestros clientes vivan la necesaria evolución y adaptación a las nuevas realidades, de la mano de su propia realidad con nosotros. Así siempre les será más fácil, amén de cumplir con una de nuestras obligaciones como profesionales.



RAMÓN Mª CALDUCH
Presidente de ADADE