

ÍNDICE SISTEMÁTICO

I. MARKETING DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ABOGADO.	17
1. EL PANORAMA CAMBIANTE DE LA PROFESIÓN DE ABOGADO	19
1.1. Introducción	19
1.2. Nuevas tecnologías, Internet e Inteligencia Artificial .	32
2. TÉCNICAS DE MARKETING PROFESIONAL PARA EL ABOGADO	36
2.1. Trabajo previo a un plan de marketing de servicios profesionales.....	39
2.2. El Plan de marketing	43
2.3. Gestión de calidad en el bufete.....	53
2.4. Herramientas de marketing	60
2.5. Marketing por Internet.	83
2.6. La importancia de las relaciones personales	87
3. PUBLICIDAD PROFESIONAL DE LOS ABOGADOS.....	91
3.1. Publicidad directa de servicios profesionales de abogados	91
3.2. Publicidad indirecta	92
3.3. Qué hacer en publicidad.	94
4. ENCARGO Y COBRO DE SERVICIOS PROFESIONALES	98
4.1. Hoja de encargo de servicios	99
4.2. Cobro de los servicios profesionales del abogado ...	100
4.3. Formas de cobro	104
4.4. Remedios para el cobro difícil de los servicios	106
5. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN....	109

5.1.	La proyección de la imagen del abogado y el bufete en los medios de comunicación	112
5.2.	Generalidades sobre las relaciones con los medios . .	113
5.3.	Cuándo recurrir a la prensa	117
5.4.	El comunicado o nota de prensa	118
5.5.	Comparecencias y ruedas de prensa	121
5.6.	La entrevista	124
6.	COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS	128
6.1.	Factores en el manejo de la crisis	128
6.2.	Medidas y actuaciones	129
6.3.	Estudio de caso: la catástrofe de Aznalcóllar	133
7.	PARA APRENDER MÁS.	136
 II. TÉCNICAS DE ENTREVISTA. INTERROGACIÓN Y CONVER-		
SACIÓN PERSUASIVA		139
1.	TÉCNICAS DE ENTREVISTA	141
1.1.	Entrevista del abogado con sus clientes	141
1.2.	Fases de una entrevista	141
1.3.	Condiciones de la entrevista	147
1.4.	La comunicación no verbal en la entrevista.	153
1.5.	Un caso especial: la entrevista telefónica	166
2.	APRENDER A ESCUCHAR	169
2.1.	¿Qué es escuchar?.	170
2.2.	Cómo escuchar bien	171
2.3.	Comunicación no verbal al escuchar	174
3.	CONVERSACIÓN PERSUASIVA	175
3.1.	Preparación.	176
3.2.	Desarrollo	179
3.3.	Signos de resistencia, objeciones y críticas	183
3.4.	Comunicación no verbal en la entrevista persuasiva .	185
3.5.	Pedir cosas	185
3.6.	Un caso especial: la entrevista de venta de servicios .	189
4.	PSICOLOGÍA DEL TESTIMONIO	191

4.1.	Procesos de memoria	193
4.2.	Preparación del testigo	203
5.	TÉCNICAS DE INTERROGACIÓN	210
5.1.	¿Por qué se miente?.	210
5.2.	Detección verbal y no verbal del engaño	213
6.	PARA APRENDER MÁS.	231
III.	TÉCNICAS DE EXPOSICIÓN ORAL EN EL FORO.	239

Primera parte
CURSO DE ORATORIA GENERAL

1.	LA IMPORTANCIA DE HABLAR BIEN EN PÚBLICO	239
1.1.	Los abogados hablan bien	239
1.2.	Transmitir un mensaje	241
1.3.	Cómo vencer el miedo a hablar en público y el pánico escénico	241
1.4.	Errores a evitar.	246
1.5.	Cómo mejorar	248
2.	ORGANIZACIÓN DE UNA INTERVENCIÓN	248
2.1.	Las charlas son discursos organizados	248
2.2.	Tres aspectos esenciales: título, tema, obje- tivo	249
2.3.	La estructura básica: introducción, cuerpo, conclusión.	251
3.	PREPARAR LA CONFERENCIA	256
3.1.	Disponer de tiempo suficiente	256
3.2.	Concentrarse en el tema	256
3.3.	El público es el rey	259
3.4.	El contexto de la intervención	261
3.5.	El contenido	262
4.	CAPTAR LA ATENCIÓN Y EL INTERÉS	266
4.1.	Entusiasmo y diálogo.	268
4.2.	Las técnicas más utilizadas	269

4.3.	Cuando llamar la atención es difícil: combatir el aburrimiento	273
4.4.	La comunicación no verbal al hablar en público	274
5.	LOS MEDIOS AUXILIARES	279
5.1.	Los medios auxiliares son siempre auxiliares	279
5.2.	Tipos de medios auxiliares.	280
5.3.	Consejos para la presentación	285
6.	LA COMUNICACIÓN PERSUASIVA	286
6.1.	Cómo crear credibilidad	287
6.2.	El mensaje convincente	290
6.3.	Presentación de negocios	291
7.	EXPOSICIÓN Y PRÁCTICA	301
7.1.	Presentación del orador.	301
7.2.	Técnicas de exposición	302
7.3.	Preguntas y respuestas	305
7.4.	¿Qué hacer cuando...?	306
7.5.	Consejos para la exposición	307
7.6.	La práctica de la conferencia.	309

Segunda parte
ORATORIA FORENSE

1.	LA PERSUASIÓN EN EL FORO	317
1.1.	El proceso de persuasión	317
1.2.	Los dos tipos de persuasión	319
2.	EL MENSAJE PERSUASIVO	325
2.1.	Argumentación	326
2.2.	Crear credibilidad	334
3.	PREPARACIÓN DE LA EXPOSICIÓN EN EL FORO	336
3.1.	El trabajo previo	336
3.2.	Un caso especial: el comportamiento del jurado	340
3.3.	Organización del discurso.	346

4.	CAPTAR LA ATENCIÓN E INTERESAR	360
4.1.	Técnicas y recursos eficaces	361
4.2.	Otras técnicas para llamar la atención	363
4.3.	Expresividad y comunicación no verbal en el foro	365
5.	CONSEJOS PARA LA PRÁCTICA Y LA EXPOSICIÓN	368
5.1.	Cómo practicar	368
5.2.	Durante la exposición del informe.	369
5.3.	Videoconferencias.	370
6.	PARA CONTINUAR APRENDIENDO	371
IV.	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA ABOGADOS.	375
1.	INTRODUCCIÓN.	377
1.1.	Principios de la negociación	380
1.2.	Estilos y estrategias generales de negociación	387
2.	FORMAS DE NEGOCIAR	393
2.1.	Compromiso	393
2.2.	Regateo.	394
2.3.	Razonamiento lógico	395
2.4.	Negociación cooperativa	396
2.5.	Negociación por principios.	396
2.6.	Negociación posicional.	404
3.	FASES DE UNA NEGOCIACIÓN	408
3.1.	Preparación de la negociación	410
3.2.	Fase de apertura o tanteo	420
3.3.	Fase de discusión-aproximación	421
3.4.	Acuerdo	435
3.5.	Seguimiento	441
4.	TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN.	441
4.1.	Ataques.	442
4.2.	Amenazas	447
4.3.	Presión emocional.	448
4.4.	Otras tácticas	451

4.5.	Respuesta al fraude y a los trucos sucios	453
4.6.	Trampas Verbales	455
5.	SITUACIONES Y ESCENARIOS DE NEGOCIACIÓN	457
5.1.	Negociar con prisas.	457
5.2.	Negociación con otras culturas	458
5.3.	Negociar con la Administración	459
5.4.	Negociación de precios.	463
6.	MEDIACIÓN Y ARBITRAJE	469
6.1.	El buen mediador	471
6.2.	Mediación familiar	472
7.	PARA APRENDER MÁS.	475
V.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL BUFETE	477
1.	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO	479
1.1.	Organización del tiempo en el bufete	479
1.2.	¿Por qué falta tiempo?	482
1.3.	Gestionar el tiempo es gestionar nuestra vida	487
1.4.	Principios de gestión productiva del tiempo	490
1.5.	Técnicas específicas de gestión del tiempo	494
1.6.	El día a día. Gestión de la agenda	499
1.7.	Manejo de documentación	503
1.8.	Delegar	509
2.	PREPARACIÓN Y DIRECCIÓN DE REUNIONES PRODUCTIVAS	511
2.1.	Preparación.	512
2.2.	Las reuniones eficaces.	515
2.3.	Dirección de la reunión	516
2.4.	Turno de intervenciones	518
2.5.	Reuniones por videoconferencia	522
2.6.	Seguimiento de la reunión.	523
3.	MANEJO DEL ESTRÉS	524
3.1.	Estrés.	524

3.2.	Quemazón laboral (<i>burn out</i>)	526
3.3.	Manejo del estrés y del <i>burn out</i> laboral	528
4.	SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	532
4.1.	Clima laboral	532
4.2.	La comunicación en el trabajo	538
4.3.	Solución de conflictos.	545
4.4.	Conflictos entre personas	548
4.5.	Críticas al trabajo de otros.	549
4.6.	Dar malas noticias.	552
4.7.	Tratar con personas conflictivas	552
5.	PARA APRENDER MÁS.	553