



## COMUNICAZIONE LEGALE

Mario Alberto Catarozzo, Business Coach e Formatore | 10 marzo 2016



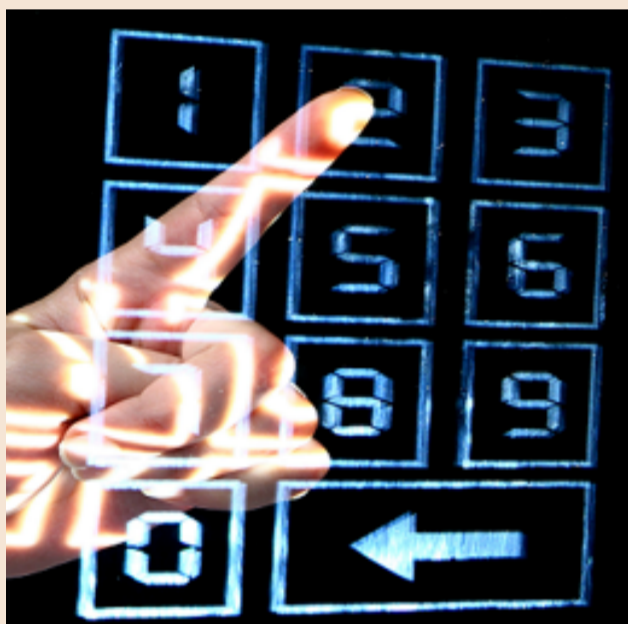
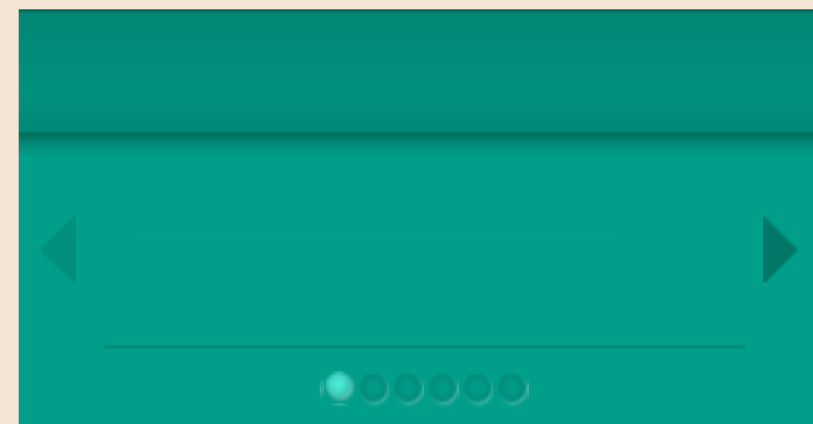
Tweet



G+1

2

Salva in MY



Secondo i dati che ci offrono le statistiche di università e osservatori, sembrerebbe di sì. Anche in Italia, come in altri Paesi la digitalizzazione dei documenti, delle pratiche e, di conseguenza, delle "abitudini" organizzative sembra stia prendendo piede. Dal processo telematico per l'avvocato, alle comunicazioni telematiche con l'Agenzia delle Entrate per i commercialisti, alle pratiche on line con l'INPS per i Consulenti del Lavoro, all'uso del CAD e la stampa in 3D per gli architetti, alla firma elettronica; anche nel mondo

delle professioni la semplificazione e la dematerializzazione sono una pratica sempre più seguita per organizzare le attività di studio.

## IL CLOUD CONQUISTA TUTTI

Il passo successivo sembra già segnato: mettere i documenti in cloud, con tanto di sincronizzazione tra i device di studio e i collaboratori e con la possibilità di consultazione in ogni dove del pianeta. Dall'agenda elettronica alla consultazione delle pratiche, dalla videoconferenza con Skype ai messaggi su WhatsApp con i clienti, anche le professioni più restie stanno introducendo nel proprio dna organizzativo le nuove tecnologie. Una nuova cultura, una nuova mentalità, prima ancora che nuova organizzazione.

## NUOVE RELAZIONI CON I CLIENTI

Le nuove tecnologie portano con loro anche nuove modalità di relazione con i clienti, con nuove tempistiche, nuovi contenuti, nuovi strumenti. L'avvocato e il cliente sono molto più in contatto di un tempo e le loro comunicazioni sono molto più sintetiche e veloci di un tempo. Anche il contatto tra i due è cambiato: se prima l'unico strumento alternativo al vedersi di persona era il telefono, ora c'è solo l'imbarazzo della scelta: Skype, Sms, WhatsApp, Aree riservate del sito, App.

Tutto ciò comporta un maggior "controllo" del cliente sull'operato del professionista e una maggior "pressione" psicologica: il cliente vuole sapere di più e più velocemente e questo rende il rapporto ben diverso da quello di un tempo, più "formale" e consacrato da un appuntamento preso giorni se non settimane prima. Se oggi il cliente vede il doppio baffetto blu su WhatsApp, segno che il proprio messaggio è stato letto dal professionista, senza avere risposta, già comincia ad irritarsi.

Abbiamo affrontato in precedenti articoli come tali cambiamenti abbiamo poi interessato anche la competizione tra professionisti, messi regolarmente a confronto (preventivi e

Con 10 minuti al giorno

*"Guadagno***€50-€100***mentre mangio"***Scopri come**

TLG

# Quotidiano del Diritto

Scopri  
la nuova  
versione!



modalità di consulenza) dai clienti che, armati di mouse e un po' di pazienza, affidano a Google le loro ricerche di nuovi professionisti e spiegazioni di contenuti poco chiari.

## MA LA REALTA' QUAL È

Il mio lavoro mi porta a girare tutta Italia e a lavorare con ogni tipo di studio professionale, dallo studio boutique con unico titolare, segretaria e praticante, allo studio associato internazionale d'affari. Dalla Sicilia al Trentino le situazioni reali della situazione tecnologica degli studi è alquanto variegata e fare una media è praticamente impossibile. Tra l'altro, a volte si trovano eccellenze dal punto di vista organizzativo e tecnologico laddove non lo avresti mai immaginato e viceversa si trovano studi professionali organizzati ancora come negli anni '70 nella moderna Milano. Per cui, attenzione a generalizzare con aree geografiche o tipologie di studi.

La verità è che dal mio piccolo osservatorio e dall'esperienza sul campo, mi viene da dire che la maggioranza degli studi professionali è ancora indietro nel processo di modernizzazione tecnologica e di mentalità on line oriented. Il professionista italiano è perlopiù abitudinario, legato alle tradizioni, restio ai cambiamenti. Bai pensare che meno del 30% degli studi professionali ha un sito internet. Non stiamo dicendo un bel sito internet, ma un qualunque sito internet, anche mal fatto. Se poi dovessimo fare una statistica di quanti abbiano l'App di Studio, scenderemmo sicuramente sotto l'1%. Idem sulla statistica di quanti usano Skype o altre piattaforme di videoconference per relazionarsi con i clienti, oppure un'area riservata del sito per lo scambio di documentazione.

Ciò che, invece è effettivamente cambiato negli ultimi anni e forse mesi, è la sensibilità verso la necessità di un cambiamento di rotta per rimanere competitivi ed efficienti.

Insomma, da fare ce n'è molto ancora, ma sembra che il percorso sia tracciato oramai.



©RIPRODUZIONE RISERVATA

<http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/avvocatoAffari/mercatilmpresa/2016-03-10/lo-studio-professionale-diven>

- ▼ Costituzione
- ▼ Disposizioni sulla Legge in generale
- ▼ Codice Civile
- ▼ Codice Penale
- ▼ Codice di Procedura civile
- ▼ Codice di Procedura penale
- ▼ Codice della Strada

### ▼ **Formulario civile**

Dal Formulario di Lex24 una selezione delle formule civili personalizzabili per il professionista legale.

### ▼ **Formulario penale**

Dal Formulario di Lex24 una selezione delle formule penali personalizzabili per il professionista legale.



Convenzione di negoziazione assistita - Il formulario di Lex24

PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE ASSISTITA - Il formulario di Lex24

Processo civile telematico - Protocolli, deposito telematico e giurisprudenza

ACCERTAMENTO TECNICO PREVENTIVO - Gli aggiornamenti di Lex24

Sentenza ius superveniens, la

giurisprudenza di Lex24

DEPOSITO TELEMATICO, gli aggiornamenti disponibili in Lex24

Indennizzo per epatite post-trasfusionale: termine triennale decadenziale o decennale prescrizione?

ACQUISTO PER USUCAZIONE - La giurisprudenza di Lex24

I DOSSIER DI LEX24 - Anatocismo e profili bancari



Novità Periodici



#### MATERIE

[Diritto Civile](#)  
[Diritto del Lavoro](#)  
[Diritto Amministrativo](#)

#### RUBRICHE

[News](#)  
[Sentenza Del Giorno](#)  
[Rassegna Di Giurisprudenza Di](#)

#### PRODOTTI

[Quotidiano del Diritto](#)  
[Guida al Diritto](#)  
[Lex24](#)

#### CONTATTI

[Contatta un agente](#)  
[Trova una Libreria](#)  
[Servizio Clienti](#)

#### STRUMENTI E SERVIZI

[Calcolo del danno biologico](#)  
[Link utili](#)  
[Sito Mobile](#)

[Diritto Penale](#)

[Diritto Comunitario e](#)

[Internazionale](#)

[News dagli Studi](#)

[Mercati e Impresa](#)

[Professione Legale](#)

[Praticanti](#)

[Lex24](#)

[Focus Di Guida Al Diritto](#)

[L'Avvocato del Giorno](#)

[News Dagli Studi/Ordini](#)

[Ventiquattrore Avvocato](#)

[Servizio clienti periodici](#)

[Redazione Diritto24](#)

[Redazione Guida al Diritto](#)

[Redazione Lex24](#)

[Redazione Ventiquattrore](#)

[Avvocato](#)

[Newsletter di Diritto24 - Archivio](#)

[Cerca un avvocato](#)

[Gerenza](#) - [Bilancio consolidato 2014 Gruppo 24 Ore](#) - [Bilancio d'esercizio 2014 Gruppo 24 Ore](#) - [Fai di questa pagina la tua homepage](#)

Il Sole **24 ORE**

P.I. 00777910159 - [Dati societari](#) - © Copyright Il Sole 24 Ore - Tutti i diritti riservati [Privacy Policy](#)

Per la tua pubblicità sul sito: [Websystem](#)