

创新思维，理性引入市场营销理念，积极拓展法律服务市场
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/479/2021_2022__E5_88_9B_E6_96_B0_E6_80_9D_E7_c122_479654.htm

在2004年以前，我们对市场营销的理解是非常模糊的，可以说是在一种朴素和自然的状态下运用一些市场营销的理念。另一方面，专门适用于法律服务的市场营销研究在我国还不多见，我们只能在实践中学习和探索。首先，在所里成立了市场营销部，设立市场营销主管一职，负责全所的市场营销工作，其工作职责为：

- 1、负责设计、执行，分析所有的法律服务市场研发活动。必要的工作包括雇请合适的外部专业营销机构从事市场调研，建立律师事务所现有客户和潜在客户档案，进行形象、客户满意度和其他问题的调查和研究。
- 2、协助制定和执行企业战略发展计划。这项工作的主要任务是将法律服务市场调查数据和事务所内部数据转化为可操作的信息以制定适合本所的战略发展计划。工作的重点是制定一系列策略，提高企业发展和保持可获利客户的能力。
- 3、对其它各部门上报的潜在客户的报告进行审查，并将审查意见和采取的市场营销行动计划向事务所会议报告，行动计划经批准后，组织实施。
- 4、制定和管理直接邮寄、开办研讨会等项目的计划和实施；向事务所合伙人会议汇报工作；并对他下属的工作负责。直接邮寄工作包括选择邮寄对象、收集反馈卡片、向合伙人分发情况摘要、监测最终结果；开办研讨会包括确定潜在收益，选择会议地点，布置适合本次研讨会的会议环境，选择讲师，与讲师充分沟通，编辑会议资料，安装视听设施，监督排练，负责邀请与接待等各项工作，确保被邀请人的

参与，保持对参与者的回访；对律师事务所的网站进行管理，使事务所以积极的形象展现在公众面前，并促进事务所内部之间的交流，以及事务所与现有客户和潜在客户之间的沟通。其次，我所也认识到，事务所内部的市场营销部门的规模无论有多大，其营销主管的职权无论有多高，它们的存在并不表明律师事务所整体上是以客户为导向的法律服务机构，因为营销部门的影响是有限的。要建立真正的市场导向性的法律服务机构，事务所高级管理层的大力支持，全体律师的积极参与是必不可少的。我所执行主任对市场营销工作非常重视，在他的倡导下，与其他合伙人一起规划了事务所未来五年的发展规划，并为实现这一远大理想，在事务所中起到了模范带头作用。在对市场营销知识的学习上，我所组织部分律师，拨出专项费用，在研究市场营销、服务营销、专业服务营销知识的基础上，结合法律服务的特点和规律，高敏律师编写了《法律服务市场营销研究》一书，这样从整体上提高了我所的市场营销理论水平，对在法律服务实践中灵活的运用市场营销方法，起到了很好的作用。再次，是对全所律师进行市场营销基础知识的培训。培训的内容包括：如何识别市场营销机会、如何进行市场细分、目标市场的选择、市场定位、市场营销计划和控制，以及如何寻找潜在客户和准客户、怎样与其接洽、面谈，还有就是如何促成、怎样处理被拒绝，另外还讲授一些客户心理方面的知识等等。讲师由本所具有丰富市场营销经验的合伙人、律师来担当，他们从自身的实际经验出发，具体传授市场营销的知识和体会，侧重点是实际操作的技巧。另外，还聘请所外市场营销方面的专家来所进行授课。专家的讲课侧重于市场营销理论方

面的知识，律师们通过参加这样的培训，能够比较系统的掌握专业服务市场营销的有关知识，从而可以站在更高的角度来认识市场营销在拓展法律服务市场中的意义和作用，这样在实际工作中就能主动地、积极的运用市场营销的理念指导自己的行动。经过一段时间培训后，律师的市场营销意识得到有效的提高，在具体工作中还针对市场和客户的变化，做一些强化性的培训。如：发展和维持客户，为客户提供超值法律服务的重要性等内容。在对律师进行市场营销培训的同时，所主任也深深的懂得为律师创建一个良好工作环境的重要性。因为，法律服务是一种以人为本的事业，律师是事务所发展的关键。在强调律师提高业务水平的时候，也为律师的工作创造了一个良好的平台。将律师为客户提供优质的法律服务，客户的满意程度，与事务所的盈利有机的结合起来，形成一个完整的链条。在我所尊重每一位律师的价值，授予律师一定职权，对与客户直接打交道的律师给予强有力的支持。这样导致了律师的满足感，激发了每一位律师的工作热情。律师对自己的现状越满意，他们对事务所就越忠诚。这样就导致了律师更高效的为客户提供法律服务，处处为客户着想，准确了解客户的需求，为客户提供超值的服 务，从而更加巩固事务所与客户长期的合作关系。这就会为事务所增加满意而忠诚的客户，忠诚的客户将长期地购买本所的法律服务，并会不断地将事务所介绍给他的亲戚、朋友和他的客户。这样就保持事务所的稳步、健康、快速、高效的发展。最后，对本所律师在市场营销方面的素质提出了更高的要求。由于法律服务市场营销是以法学知识和专业服务营销经验为基础的。因此，我所对律师提出了以下几个方面的要求

：1、熟悉本所法律服务项目及具体要求，能对接受法律服务的客户做出基本的分类。另外，我所还充分认识到，请一些没有法学知识的人员来做市场营销工作，不会起到应有的效果。因为这些人在做法律服务营销时，不能正确区分各种法律关系，也就无法准确向客户介绍法律服务项目及基本要求，从而得不到客户的信任，营销也就无从谈起。2、对本所能为客户提供哪些具体专业的法律服务有深刻的理解。当前，法律服务市场逐步趋向专业化，我所利用自己的人才优势找准本所的定位，为客户提供优质专业的法律服务。作为冲在最前线的市场营销人员，牢记本所的专业特色和成功案例。3、了解和掌握客户购买法律服务的消费心理及行为，这一点对于搞市场营销的人员来讲是非常重要的，只有你读懂客户的心理，才能针对不同客户的不同需求实施不同的营销行为。4、学会做人。无论你从事有形产品的营销还是专业服务的营销，有一条原则必须遵守，那就是先推销自己，再推销你的产品或服务。因而作为营销人应该熟谙做人的学问，多掌握一些为人处世的知识和方法。5、积极主动。客户随时随地都存在，关键在于你能否积极主动地去识别和寻找。机会只光顾那些积极主动的人。作为一名营销人员应利用各种可行的方法获取人名；通过有关媒体收集有价值的各种信息，寻找并创造营销机会。6、富有恒心。不要怕被拒绝，在自己没有完全失望之前不能算失败。为此，我所要求没一位律师每天抽出一定的时间去维护和寻找客户，并且形成习惯，同时为自己订下客户拓展计划，并做到切实执行。7、热情诚恳。对待客户要热情诚恳，熟记他们的生日、爱好和愿望等，让客户感觉到你对他感兴趣，客户就会诚恳热情

的对待你。切记，客户的态度掌握在你的手里。8、自尊自信。只有你是一个自信的人，客户才有信心购买你营销的专业服务；只有你是个自尊的人，客户才会尊重你。9、建立客户资料档案。对于营销人员来讲，建立客户资料卡可以使营销工作有条不紊地进行，并且避免了不必要的疏漏和遗忘。综上所述，我所在创新思维的指引下，根据法律服务市场的特点和规律，通过理性的引入市场营销的理念和方法，不断开拓法律服务市场，在非诉讼法律服务领域中走出了一条成功的道路。五年来，经过全体律师的努力我所已有稳定的客户群，业务收入稳步上升。全所律师从专业知识层面、服务水平、团队合作等诸方面得到了较大的提高。我们将继续沿着创新的思维，理性运用先进的市场营销手段和方法，在市场经济的大海中乘风破浪，勇往直前，争取将我所建设成为一个新型的、专业的、可持续发展的百年大所，为律师事业的发展做出应有的贡献。编辑：汤昊 haot@acla.org.cn

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com