

客户维护：律师事务所的衣食父母 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/483/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AE\\_A2\\_E6\\_88\\_B7\\_E7\\_BB\\_B4\\_E6\\_c122\\_483648.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E5_AE_A2_E6_88_B7_E7_BB_B4_E6_c122_483648.htm) ?????二孀怕墙 孳

裕?和律师数量的剧增，法律服务市场竞争日趋激烈，为适应竞争需要，律师竞争手段不断翻新，导致各律师事务所常年客户频繁变动，不断发生长期客户解除法律服务关系而与其他律师事务所建立服务关系的问题。这种长期客户的变动，直接导致律师事务所收入的减少，增加了客户市场开拓压力，给律师事务所生存和发展造成相当大的负面影响。因此，如何做好客户维护管理工作，已成为一家律师事务所不得不关注的重要问题。??一、律师事务所与客户间关系??1、律师事务所为客户提供有偿的法律服务。为适应市场经济发展需要，国家对律师事务所管理和组织体制进行深化改革，以市场化为方向，形成了国有、合伙、合作、甚至公司制等多种所有制律师事务所并存的格局。律师事务所改制或成立为自主经营、自负盈亏中介组织，为社会提供诸如(1)解答法律咨询；(2)草拟、审查和修改合同及其它法律事务文书；(3)代理参加调解、仲裁和诉讼活动；(4)受托办理重大、复杂的非诉讼法律事务；(5)就重大决策提供法律意见；(6)协助建立健全规章制度；(7)协助进行法律宣传教育等内容的法律服务工作，进行有偿服务，以维持生存和发展。??2、客户客观需要法律服务。客户作为市场经济的主体，通过经济活动实现资本保值和增值，但是又无时不面临交易风险。为此，客户在追求利润最大化过程中始终存在两方面需求。一是交易安全，确保客户经营风险降到最小；二是交易效益，确保客户处于

交易的最优地位，获得最大效率。为此客户客观需要深入了解和运用法律来实现交易安全下的交易效益最大化。但客户面临客观需要与实际的矛盾。一是由于我国法制建设处于快速发展时期，法律法规不断修改和完善，二是法律工作技能和经验需要长期积累和专业化实践，三是律师具有法律规定的有利地位和合法权利，而一般人难以跟踪法律的发展和变化，不具有丰富的法律工作技能和律师特有的工作便利条件，因此客户及其内部法律服务人员无力处理重大复杂的法律事务，而律师事务所则发挥自身优势，根据法律规定和职业技能对交易的安全性进行审查，设定对客户有利的交易时间、地点、方式、纠纷解决条款，避免交易违反法律强制性规定，确保客户交易活动符合法律规定，使得交易利益能得到法律的有效保护，减少和避免经济损失。?? 为此，客户为降低交易风险，争取最大效益，客观需要聘请律师事务所提供法律专业方面的服务，而律师事务所则利用法律专业知识和技能收取费用，从客户处获得劳务报酬，形成一种提供服务与接受服务的关系。??

## 二、影响客户关系的因素??

律师事务所与客户是一种提供服务与接受服务的关系，前者以后者经济效益最大化为依归，围绕交易安全和交易效益这个中心提供法律服务。但是律师具有人格和执业独立性，在法律服务过程中，以法律许可性规定为立足点，以禁止性规定为临界点，在许可性规定与禁止性规定之间运用自己独到的法律技能提供服务。但在两者产生关系的过程中仍然存在一定的矛盾并受制于各种因素的影响。当律师事务所未能注意并及时处理，这种矛盾积累到一定程度，初始通过人际介绍或媒体宣传建立起来的服务关系将会受到影响，客户便产生怨言，

最后有可能不欢而散。归纳之，影响客户关系的主要因素如下：

- 1、专业化程度。面对客户的实际要求，作为律师，不仅要求具备渊博的法律知识，而且要求具有丰富的执业技能，就像医生一样，既会诊断病人病症，更要会对症下药，解决现实而又具体的问题。因此律师熟悉客户具体经济活动所涉规章制度，掌握客户领域专业法律至关重要，这样律师的法律意见才更具有针对性，才切合客户的实际需要，真正实现客户聘请律师的目的。因此，专业化服务与客户维护是呈正相关关系，专业化程度越高，客户关系维持得越长久。
- 2、服务质量。律师工作作为中介性服务，其服务质量直接反映了律师服务水准，决定着客户需求的满足程度。客户在审查律师法律服务时，首先要看服务的准确性，即是否规避了交易的法律风险，是否存在法律瑕疵，交易利益是否具有法律依据、受到法律保护等。其次要看服务的效益性，即是否为客户决策赢得了有利地位，获得最佳商机，实现了诉讼经济，整个结果是否是损失最小，利益最大等。再是看服务的及时性，即是否是在尽可能短的时间内提供了法律意见和建议以及处理措施简便实用等。从实际情况看，法律服务的准确性、效益性以及及时性是影响客户关系的重要因素，决定着两者是否保持长期合作关系。
- 3、情感因素。受中国人传统意识和我国律师管理滞后等因素的影响，客户对各律师事务所规模、实力、服务质量以及专业特长都缺乏有效的了解，目前朋友介绍仍然是建立初始关系的主渠道。在建立服务关系之后，两者关系亲疏除专业服务外，情感因素具有重要影响，两者间交流与沟通对客户关系维持发挥着独特的作用。只有交流，律师才能更多地了解客户基本情况，

客户才能了解律师的作用、职能以及局限性；只有沟通，律师才能了解客户真实需求，客户才能了解律师的艰辛、智慧以及价值，从而给予信任和理解，为维持长久的客户关系奠定情感基础。

#### 4、综合化服务。

客户是个经济实体，同时还是个社会组织体，其经济活动还涉及到大量的内部管理和未来发展问题，因此，不仅需要律师提供法律意见外，同时还需要律师在企业战略、CI形象、投资计划、人力资源、财务管理等诸多方面提供合理化建议，为律师全方位介入客户管理与运作提出了新要求。

除上述几个因素外，诸如收费状况、品牌形象、广告宣传等因素也会对客户关系的建立和维护具有一定的影响，同样需予以重视。

### 三、客户维护管理的方法

为适应法律服务市场竞争需要，律师事务不得不对客户维护予以重视，根据两者间关系的实质及其影响因素，借鉴先进管理理念，采用科学的管理手段和方法，加强内部制度建设，实行规范化管理，对维护客户关系具有现实意义。

#### 1、建立客户资料库。

认清客户个性，了解客户情况对于保证律师对客户知晓度，提高律师服务的针对性和准确性，增强客户对律师的信任，对专业化服务和服务质量应该说具有特别意义，因此律师事务所在日常的客户维护管理过程中，建立客户资料库可谓是一项重要的基础性工作。

为做好这项工作，可充分发挥信息管理优势，建立信息平台，设立专项客户信息库，建立一个完善而又便利的客户信息查询体系。同时通过客户问卷调查、访谈了解、索取资料等途径积累客户信息和资料，包括客户基本情况、客户对外业务涉及法律关系、过去生产经营中常见法律问题、涉及行业企业法律法规以及规章、行业业务知识及惯例、年度工作重点

和方法、工作日志等内容，分户设置、分类管理等内容。另外，注意客户资料库是个长期过程，贯穿服务始终，并随着服务进程，范围不断扩大，内容不断充实和深化。

?? 2、质量控制法。?? 针对法律服务无形性、过程性以及一次性等特点，可以通过程序化、模式化方法来分解服务过程、细化其内容和统一其标准，实现有效控制服务质量的目的。?? 所谓程序化，也就是将整个法律服务过程按照诉讼或者工作程序，分解划定成若干比较清晰而又能相对稳定的阶段和步骤，并确定工作内容；模式化，需要针对不同阶段的具体内容，制定操作规程和相关标准，以资监督和反馈。在程序化和模式化过程中，同时做到与服务过程、法定程序和执业标准以及职业道德相协调，以提高质量控制的科学性和可行性。通过质量标准和监督反馈体系的建立，实施质量控制法，实现准确性、效益性和及时性的统一，满足客户优质的法律服务需要。

?? 3、提供专家型服务?? 业内人士注意到，随着社会分工深化以及法律不断发展，某些行业规则及惯例得到立法部门的认可，大量地上升为法律规定，法律与行业规则和惯例结合日趋紧密，法律服务专业化要求不断提高。为此，法律服务过程中，律师既精通客户生产经营所涉领域的法律法规以及规章规定，特别是规章规定，它们对规范客户交易行为，指导客户法律问题处理具有直接的影响，成为形成法律意见的具体依据。同时还要律师广泛地了解客户竞争对手的竞争优势、市场地位、成败事例、竞争策略、竞争手段等基本情况以及客户所在行业的发展趋势，这些情况影响着客户的重大决策。为适应这种变化和 demand，对律师事务所来说，应主动出击，开拓新业务类型，通过利益分配、客户调剂等措施

逐步从散广粗放式服务过渡到精细化服务。对律师来说，在确保必要传统业务以及广度的基础上，从长远发展出发，增强专业化服务意识，合理选择专业，储备专业领域法律知识，增强专业实践，从繁琐事务中解脱出来，投入重大复杂问题研究和处理，逐步从万金油式律师转变成专家型律师。

?? 4、团队服务机制。?? 法律服务合同都是以律师事务所的名义签订，律师事务所是对客户服务的主体，律师只是合同的具体执行者。由于知识和能力的客观局限，如果仅依靠某个律师的个人能力和社会关系，其局限性越来越明显，显得难以满足客户日益强烈的综合化服务要求，为此需要以整个律师事务所资源为依托，加强团队意识，树立全员服务观念，形成业务交流沟通、时间人员互补调剂等团队服务协调制度，整合全所资源，发挥整个律师事务所的团队力量，克服传统的律师单打一服务，使客户能获得整个律师事务所全方位的服务。

?? 5、工作报告制。?? 为满足客户知情的愿望，作为律师服务有必要准确、及时、客观的向客户报告法律事务处理情况，建立工作报告制。工作报告制度的主要内容可包括年初工作安排、事中报告、工作日志、半年工作小结、年终工作总结等内容，使客户准确及时地了解律师服务的过程、内容、项目、利弊、时间、阻力、难点和律师职业道德和纪律、律师局限性以及收费的依据、标准、理由，及成效和事后注意问题等情况。通过工作报告，建立起诚信关系，为客户维护创造有利条件。

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](http://www.100test.com)