

面对客户永远不要说：“我忙” 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\\_\\_E9\\_9D\\_A2\\_E5\\_AF\\_B9\\_E5\\_AE\\_A2\\_E6\\_c122\\_483900.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E9_9D_A2_E5_AF_B9_E5_AE_A2_E6_c122_483900.htm) 大牌律师的培养和  
大牌律师事务所的打造，已成为我国律师业发展中的强音。由本社代销的《走向大牌律师美国经验的启示》(法律出版社出版)正是从大牌律师事务所管理和事务所市场营销两方面，从实务的角度，详细介绍了大牌律师事务所打造的策略、技巧、方法和具体的操作步骤。就此书中“美国经验”的亮点，本期《中国律师》也推出专题，从我国律师如何维护客户、如何牵手大牌、如何打造大牌所的基点出发，呼唤符合我国国情的大牌律师及律师事务所。编者面对客户永远不要说：“我忙”天津市律师协会王天举会长谈客户维护与业务拓展 律师是一个服务行业，客户越多，业务越忙，说明你的成绩越大，效益越好，质量越精，信誉越高，事业越兴旺发达，前途越广阔无量，就像不断滚起的雪球，好比越做越大的蛋糕。可喜可贺，无比快哉。然而，有些青年律师在面对越来越大的客户和越来越忙的业务时，往往会应付不过来，冷静不下来，以此对客户“怠慢”起来，以“我忙”来推脱客户，针对这种情况王天举会长谈了自己独到的看法与感受。王会长告诫青年律师，不管手头有多少业务，不管你有多少理由，面对客户永远不要说：我忙。因为你忙是好事，你忙是应该的，收了业务你就应该忙起来。既然接了业务，不管案情是否复杂，不管难度多大，不管收费多少，你都应尽心尽力去做。对客户的诚信，是律师的根本。答应客户的事情，必须按时去办，必须尽最大限度和可能让客户满意。这样

，才能维护好客户，才能不断拓展业务，才能实现良性循环。另外，要根据自己的能力、特长、业务量、时间安排等客观情况收案子。除非你不收，收了就要保质保量按期完成。客户面前无小事。千万不要“萝卜快了不洗泥”。不对客户说“忙”，不是要你明明是忙的不可开交而故意隐瞒，从而从客户手中接到案子。而是要求你保证能够保质保效地为客户提供服务。换句话说，如果你在客观上真够忙的，不得“不洗泥”的话，则你干脆就别要“萝卜”了。否则，就是缺乏诚信。律师做业务，既要对客户负责，也要对自己负责。冷淡了客户，怠慢了客户，你就会在客户心中留下不良影响，传出去对你不好。你的水平，你的态度，你的信誉，你的人品，甚至你的前途，都体现在你做的每一个具体业务的每一个具体过程中。一丝一毫看水平，点点滴滴见真情。对每一件业务，不论大小，都要兢兢业业，勤勤恳恳，都要一丝不苟，认真对待。业务越多，越要头脑冷静，心态越要平和，手脚越要麻利，越要井井有条，忙而不乱。这样，才能把你的业务做大做强，不断提升你的信誉和品牌。客户对你工作的满意可分为三个层次。第一个层次是，无论客户提出什么要求，只要合法，一概予以满足；第二个层次是，在你的努力下，能使客户分辨是非曲直；第三个层次是，想客户之所想，急客户之所急，换位思考，深入研究，提出并解决客户应该想到而没有想到的问题，让客户对你产生发自内心的持久的满意和感激，与客户建立良好的持久的业务关系和朋友关系。如果将第一个层次定义为初等层次，那么，第二个层次只能算一般层次，而第三个层次则是高级层次，是每一个优秀律师应该达到的层次。总而言之，切忌在客户面

前说：“我忙”。更不要在客户面前流露出任何这类迹象。  
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)