

年轻律师必修课4:客户的维护与发展 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/484/2021_2022__E5_B9_B4_E8_BD_BB_E5_BE_8B_E5_c122_484120.htm 记我们一起成长(续四) 天天想你 文•.王宇 北京高朋律师事务所 有的年轻律师，总想做“大”业务，而且把能操作“大”业务视为一种成功的标志。而从长远的角度看，业务的大与小是其次的，业务的稳定性是首要的。而维系业务稳定的重要基础是维护客户的手法。法律顾问历来被视为律师的传统业务手法。看看现实中这样的情景：与客户接触得不错，谈成了法律顾问，签了顾问合同，律师一次性收了若干律师费。客户开始找我们。他们总想“我一年交了那么多钱，不能白交，我得多用用律师”。于是隔三差五地找；而律师呢，老想，“不就一年几万块钱吗，怎么老是麻烦我？”于是能推就推……，三番五次，客户与律师先前良好的感觉没有了，有的甚至心生怨艾。于是，第二年不再与律师签约了。这种情形，并不少见。为什么？因为客户与律师双方心里都不平衡，一个觉得钱交得多，而用律师用得少；一个觉得钱收的少，而被用得更多。当一个事物不平衡的时候，破坏性局面自然出现，探究一下，谁之过？是维护客户的手法出了问题。2003年3月，高朋所在建所五周年的业务学习暨庆典上，公布了一份大洋彼岸律师“维护客户的妙方”，共有几十条。《中国律师》2003年第7期刊出后，引来众多同行的切磋意见，见仁见智，一时好不热闹。然而，就这份“妙方”，进行分析了吗？它建议在“建立客户关系”上花80%的精力，而其实又可细分为4类手法：（1）直接针对客户的手法如：组织一支客户

服务团队，为每个客户制定专门的市场计划；（2）针对案源介绍人的手法如：不要忘记给你的案源介绍人发致谢卡；（3）针对潜在客户的手法如：列出至少三名你潜在客户的名单，半个月至少与他们联系一次；（4）针对身边人的手法如：让你的秘书、助手一起参与到你的业务开拓计划中来。它建议在“建立良好信誉”上花20%的精力，而同时又可将之主要分为4种手段。（1）读如：阅读各类行业出版物，了解对你的客户和关系户有重要性的东西；（2）写如：每月依地址本至少发出一篇文章、一封信以及一份客户简报；（3）社会活动如：关注与自己专业领域有关的各种会议、研讨会、商务展会等，并在这些场合中积极发言或主持节目；（4）说如：一有机会就谈你的业务专业领域。冷眼细观之，这些手段、手法就是针对客户的信息“输入”与“输出”过程的不断重复，而这个重复的过程，却体现了一种“润物细无声”的精神，即“用心关怀着客户”并且似流水绵绵不断。以此反观我们的“法律顾问”服务，我们做到了吗？有人将发展与维护法律顾问客户比作植树造林，而项目、案子等“大”业务就如同树上结的果子。如果不拥有森林的话，谁也不知道哪棵树上能结果子。其状态就是一旦发现某棵 tree 上有果子了，众多律师就会蜂拥而上，开始摘果子的“投标”，介绍自己、介绍事务所，介绍自己的社会关系能力，实在拼急了，开始压价，许诺回扣……，那种“秃鹫式”开拓“风采”一展无遗。为什么会这样？因为那棵结果子的树不是自己的，平时不种树、不维护，果实熟了自然砸不到自己头上，急啊！但假如拥有一片属于自己的森林，平时又勤浇水，勤施肥，果子熟的时候，别人摘不走；没果子的时候

，这片森林还能提供一片“荫凉”呢每年的固定收益年费呀。所以说，法律顾问其实是发展与维护客户最基本又最有效的手段，也是保持自己业务结构“长治久安”的基础服务手法，是极其重要的。针对上述罗列的种种令常年顾问客户与律师不平衡的问题，可以参考将年度工作小时制度与收费挂起钩来。根据客户对律师年度服务需求量，预收年费，即时统计服务时间，最终进行基于工作时数的工作财务决算，多退少补，买卖公平，就像“陈家村的铁匠，手艺又好，童叟无欺……”当顾问服务在时间上能够量化的时候，基于“多”与“少”的不平衡问题，迎刃而解。单纯解决工作量化，只是治标；而解决“用心关怀客户”并且绵绵不断，才是治本。高朋所在“法律顾问维护八法”中，有两个手法可以借鉴：1. 高朋提示。以前我们探讨过，律师的专业化是体现在产业领域上，每一个律师在掌握了基本的法律服务手法后，需要与具体产业领域结合，才能做得深，做得精。当你站在某个产业前沿时，你会对这个产业领域中的新信息、新事件、新法律、新案件跟得很快。当这些新东西出现后，你会站在法律专业人士的角度，发掘出对客户有价值的资讯，及时迅速地形成“提示”，传达给他们。而当这种“提示”不断地提供，最终成了这些客户不可或缺的管理、经营营养后，他们将会对你怎样？2. 天天想你。中学的哲学课本上早就告诉我们：人不可能两次踏入同一条河流；世界上没有两片完全相同的树叶。每个客户都是独特的，不可能与别人雷同。个性化的服务一定是量身订做。于是认识每一个客户的独特之处是首要的。但世界又是时时在变的，于是“与时俱进”被提了出来，怎样才能做到？天天想你！每天上班的第一个

三十分钟，将各个顾问单位的情况在脑子中过一遍，保持对客户状况的关注与敏感。这样，当新事物出现时，才能反应迅速，“提示”及时。蓦地，不知谁家又在放阿杜的歌“天天看到你，是习惯和必需……”不由得一笑。（《中国律师》2004 / 5）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