

如何建立律师客户回访制度 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_A6_82_E4_BD_95_E5_BB_BA_E7_c122_484389.htm 在律师实务中，律师业务主要靠客户的委托或聘请。因委托，律师与客户之间形成一种关联关系。律师离开客户不仅没有业务，连其起码的生存都会出现危机。因此，如何赢得客户，关系到律师和律所的生存和发展。如何取得客户信任，巩固客户关系呢？笔者以为，建立客户回访制度是有效途径之一。

。 11cf-96B8-444553540000"

codebase="http://download.macromedia.com/pub/shockwave/cabs/flash/swflash.cab#version=5,0,0,0" width="300"

height="280">pluginspage="http://www.macromedia.com/shockwave/download/index.cgi?P1_Prod_Version=ShockwaveFlash"

type="application/x-shockwave-flash" width="300" height="280">

我国的律师业不能有效建立客户回访制度的原因有以下几点：首先，市场经济决定了以执业谋生的律师，其生存与发展靠获取利润来保障。于是，一些律所把律师当成赚钱工具，基本没有发展目标与规划，更不谈对客户的管理。在这样的律所中，律师各接各的案，各办各的事。接案后，形式上做个登记，案子办完想归档就归档，不想归档就自己攥着。如此的管理，自然谈不上客户回访制度；其次，在我国的一些地方法律服务市场十分混乱，黑律师以及泛滥成灾的法律服务所严重威胁着律师生存。他们以恶性价格竞争扰乱法律服务市场，借用行政权力垄断区域市场，甚至打着律师招牌，蒙骗客户，损毁律师声誉。面对鱼龙混杂的局面，客户回访

制度难以实施；第三，律所自身管理不规范更是重要原因。一些律所公开登报聘请业务经理、业务人员为其招揽案源，律师业务被与律师根本不沾边的人分走。这些人低价揽案，广种薄收，骗一个是一个。对这种人谈何客户回访制度；第四，也是最根本的原因，这就是我们的法律、法规对法律服务市场规范过松，对违法违纪行为打击不力。例如，律所聘请业务经理，这是和尚头上的虱子，明摆着的事，但却没人去管。律师行业毕竟不像企业，要靠推销获取利润。律师要以优质高效的法律服务来赢得客户，拓展案源。因此，法律、法规或规章对此应作出界定并坚决取缔。这就需要强化司法行政机关的职能，赋予他们更多的行政执法强制手段。只有这样，才有可能建立起科学规范的客户回访制度。我们应当重视客户关系，建立为“上帝”服务的观念。客户就是“上帝”，客户是律师及律所的衣食父母。客户需要律师的优质高效服务，律师在为客户的优质服务中赢得生存和发展。二者相辅相成，互为依托。我们必须建立起这样的理念。紧紧抓住客户关系管理这根弦。所谓客户关系管理，是指律所在向客户提供法律服务过程中不断积累客户信息，并利用客户信息制定市场策略，以满足客户个性化需求。是否抓住了客户关系管理这根弦，是客户回访制度的核心。建立客户回访机制。就我国律师行业现状而言，硬性规定所有的律所均建立客户回访专门机构似乎有点强人所难。但笔者认为，小所可指定专人回访客户；有一定规模的所可设客户回访组，上规模、上档次的所可以专设客户回访部。这样便于将客户回访工作落到实处，不断积累逐步形成独特的客户关系管理文化。制定方案，做好客户回访登记。客户回访可采用定期

或不定期的方式进行，如问卷调查、定期座谈、个别走访、信息资料积累等并要建立客户资料库。对重大、疑难案件必须回访，对回访中遇到的问题要及时汇报并作个性化处理。回访时还要注意了解竞争对手的优势、市场定位、竞争手段和发展趋势等问题，为客户出谋划策，确保客户回访工作取得实效。 本文作者系广东省深兴律师事务所律师 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