

**Малый бизнес как основной клиент
юридической фирмы:
эффективность взаимодействия,
требования и ожидания клиента**

Данилевский В.В.
Руководитель Коммерческой и Корпоративной практики
ЗАО «ГОЛЬЦЕВА, ДАНИЛЕВСКИЙ И ПАРТНЕРЫ» (г. Челябинск)
www.gdap.ru

Субъект малого бизнеса:

- Отсутствие собственной юридической службы
- Предельная годовая выручка до 400 млн.руб.
- Среднесписочная численность персонала до 100 человек

1. Четкая и ясная постановка задачи.
2. Ориентированность юриста на бизнес Клиента.
3. Выстраивание доверительных отношений между Клиентом и юристом.
4. Равное понимание рисков, связанных с реализацией проекта.
5. Наличие обратной связи. Организация работы и контроль со стороны Клиента за деятельностью внешнего юридического консультанта.
6. «Прозрачность» для Клиента вознаграждения юридического консультанта.

1. Постановка клиентской задачи

1. Клиент часто не является квалифицированным потребителем юридической услуги.
2. Клиенту бывает затруднительно верно сформулировать задачу для юриста.
3. Клиент не «видит» проблему либо неверно понимает суть и природу своей проблемы.

Постановка клиентской задачи

требует единого понимания:

1. Факторов, свидетельствующих о наличии проблемы.
2. Характера и степени их критичности для Клиента.
3. Условий возникновения и существования проблемы.
4. Представления ситуации, при которой проблема отсутствует.
5. Условий, в которых проблема будет решаться исполнителем: сроки, допустимые ограничения, бюджет и т.д.

2. Направленность юриста на бизнес Клиента

1. Дополнительные, «сопутствующие» знания в области экономики, финансов, управления и т.д.
2. Понимание бизнес-процессов обслуживаемого предприятия.
3. Практичность результата работы – применимость на практике.

3. Выстраивание доверительных отношений между Клиентом и юридическим консультантом

1. Главное – не проблема Клиента, а Он сам.
2. Личное поведение, отношение к делу, сопереживание.
3. Не только решение проблемы Клиента, но и обучение Клиента решать проблему. Единая команда.

Чем больше Клиент доверяет нам, тем больше он будет:

1. Желать получить наш совет.
2. Принимать наши рекомендации и следовать им.
3. Привлекать нас к более сложным проектам.
4. Уважать нас.
5. Предоставлять больший объем информации для решения его проблем.
6. Оплачивать наши счета без обсуждения.
7. Рекомендовать нас.
8. Прощать нас в случае совершения ошибки.

4. Равное понимание рисков, связанных с реализацией клиентского проекта

1. «Субъективные» и «объективные» риски.
2. Цена ошибки.
3. Анализ реализуемости проекта – альтернативные варианты развития событий.

5. Наличие обратной связи.

Организация работы и контроль со стороны Клиента за деятельностью юриста

1. Деятельность значимее результата.
2. Клиент во многом определяет карьеру юриста.
3. Клиенту важно внимание Партнера.
4. Клиенту важен «эффект присутствия».
5. Исследование уровня удовлетворенности Клиента.

6. «Прозрачность» вознаграждения юриста

1. Сложность и специфика проблемы.
2. Длительность времени на решение проблемы.
3. Персональный состав консультантов.
4. Наличие/отсутствие «рабочего» материала.
5. Личные связи юриста.
6. Статус Клиента.
7. Порядок расчетов.