



LÜ SHI LI YI
CONG XIJIE MAIXIANG
CHENGONG

律师礼仪

从细节迈向成功



陈绍娟 徐浩然◎著



24位80后律所主任联袂推荐

常 铮 龙雄彪 胡瑞江 何 芳 宋桂明 谭万潇 宋明贵 杨 珂
赵小强 欧阳侨 郭 凯 卢 欣 张 伟 王镜杰 汪 廖 王 静
鲜雨桥 黄 益 郭 超 蒲 健 李中灿 陆骏峰 葛振桦 许佳富



中国政法大学出版社

LÜ SHI LI YI
— CONG XIJIE MAIXIANG
CHENGGONG —

律师礼仪

从细节迈向成功



陈绍娟 徐浩然◎著



中国政法大学出版社

2015 · 北京

- 声 明
1. 版权所有，侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题，由出版社负责退换。

图书在版编目（C I P）数据

律师礼仪：从细节迈向成功/陈绍娟，徐浩然著. —北京：中国政法大学出版社，2015. 7

ISBN 978-7-5620-6221-9

I. ①律… II. ①陈… ②徐… III. ①律师—礼仪IV. ①D916.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 172697 号

出 版 者	中国政法大学出版社
地 址	北京市海淀区西土城路 25 号
邮寄地址	北京 100088 信箱 8034 分箱 邮编 100088
网 址	http://www.cuplpress.com (网络实名：中国政法大学出版社)
电 话	010-58908586 (编辑部) 58908334 (邮购部)
编辑邮箱	zhengfadch@126.com
承 印	固安华明印业有限公司
开 本	650mm × 980mm 1/16
印 张	12.25
字 数	180 千字
版 次	2015 年 7 月第 1 版
印 次	2015 年 7 月第 1 次印刷
定 价	36.00 元

前言



礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程。律师的礼仪问题，其实也是律师行为规范看似和律师的专业技能没有什么关系，但却反映了律师的教养、素质和品味。细节决定成败。这些看似无关紧要的小节，对律师行业尤为重要。因为律师做得工作就是沟通，有效的沟通，有力的说服，要实现有效的沟通首先就要让对方与律师相处时处于最放松最舒适最愉悦的状态，在这样的状态之下律师才有可能实现最有效的沟通，礼仪对律师来说还不仅仅是个人素质的体现，更是实现有效沟通的开端。

对于普通个人来说不讲礼仪只是个人素质，而对律师群体来说不讲礼仪可能就影响到律师执业，它会或多或少的反映在签单量里，反映在客户的投诉率里，反映在案件办理成功率里。

在三五年前，律师职业礼仪很少被提及，但随着社会对职业礼仪越来越重视，尤其是律师行业本身的变化和发展促使律师们特别是青年律师们更加重视。其中一个重要原因是法律服务市场本身的变化，首先，律师服务不再稀缺，马太效应赢家通吃，律师两极分化，80%的青年律师仅仅拥有20%的案源机会，如何实现有效竞争？其次，中国正面临熟人社会向陌生人社会的转型，如何吸引陌生客户并成功签单？再次，专业化区分越来越明显的法律细分市场，律师同行会互相推介案源，如何让更多的律师同行了解并认同自己？注重律师礼仪不是解决问题的唯一途径，但它是其中最容易实现和改变，并且是提升个人品牌最立竿见影的一条。

律师是社会活动家，代理的案件涉及社会的方方面面，需要和社会各阶层的人士打交道。律师的活动舞台很类似于新闻记者，覆盖全社会。在外国，很多高级领导人甚至是总统都是律师出身，一是懂法律，二是律师的善辩及举手投足间的礼节仪表，从政也需要这些东西。在国外都是靠这些争取民意和选票。

在法庭上讲礼仪很容易营造和谐法庭的气氛，很容易赢得别人对你尊重，这利于把你的意见和观点包装好，因为讲究礼节的人说出来的话，大家会认为是很有分量的、有水平的，这是文明和理性的力量。我们中国自称文明礼仪之邦，但是，事实并非如此。从我们大的氛围、体制上来说，我们原来把这些视为资本主义虚伪的东西，抛弃的太久了。其实，在古汉语里，“礼”和“理”是相通的。

律师是处于公众视野中的人，因此，律师的礼仪是一件很重要的事情。律师讲究礼仪会变得儒雅，人儒雅了之后，它会互相传染。比如，一个单位，如果全是男士，很多不文明、不礼貌就出来了，它的环境也脏了。但是，如果单位里有几个女士，她们很注意这些，男士也会随之注意这些。杜甫有一句诗“自为青城客，不唾青城地”，这是讲到了青城山你就不会随地吐痰了，因为这里的自然环境太美，太洁净了。同样，当你身处文明的环境中，你也会是一个讲文明的人。比如，你身处地毯环绕的地方，你还好意思吐痰吗？在我们指责法官野蛮的时候，也该反思自己是不是很文明。

没有人对一种职业和一个人的形象加以固定，更没有人对律师形象给予固定。律师应当是什么形象，无论是《律师法》还是《律师执业行为规范》虽然规定了庭审仪表规范和体态语态规范，对律师礼仪式作了细致、具体、完整的标准，但都不是律师的形象的定位。我们心目中的律师形象都是来自于银幕。中国最早的银幕律师是电影二七大罢工中的施洋大律师（他是正义的化身）；外国影片《流浪者》中的女律师，是改变我人生的形象。她只有法庭形象没有生活中的形象。再近一点是大家都熟悉的《律政佳人》现代时装版的律师形象。电视剧《律政佳人》中几个“佳人”律师和我们印象中的律师形象相去甚远。她们摩登时尚，染头发，上庭穿超短裙，服

装时尚，观念前卫，工作休闲，我行我素，你觉得她们像律师吗？到目前为止最能反映律师现状的片子是美国版《律师风云》。律师应该是什么样子？相信不会有一个标准答案，但有一点是确定的，律师也是千人千面，有鲜明个性的。

律师的形象与礼仪直接影响到律师价值、与当事人的沟通、与司法机关的交往等等，形象与礼仪是律师走向成功的必修课。因此，我们希望本书能够为广大青年律师提供一个学习礼仪和案例教学的参考书。

徐浩然
于葫芦工坊

目 录



前 言 / 1

第一章 律师礼仪的核心是沟通 / 1

- 一、赢在感知体验 / 5
- 二、视觉的选择 / 9
- 三、听觉的辨识 / 14
- 四、嗅觉的记忆 / 20
- 五、味觉的周到 / 25
- 六、触觉的安全感 / 29
- 七、第六感的印象 / 32

第二章 寻找律师礼仪的核心要义 / 36

- 一、眼里有别人 / 36
- 二、贵在走心 / 37
- 三、注重细枝末节 / 37
- 四、尊重为先 / 38
- 五、显专业范儿 / 40
- 六、“适”度而止 / 40

第三章 职业形象价值百万 / 42

- 一、修饰得当的仪容 / 43



二、特征鲜明的仪表 / 47

三、得体雅致的仪态 / 58

四、富有魅力的语言表达 / 68

第四章 现代社交工具，有“礼”走遍天下 / 78

一、电话表情意 / 79

二、短信讲及时 / 82

三、邮件不任性 / 84

四、微信懂适度 / 86

五、微博讲尺度 / 87

六、QQ 不随便 / 88

第五章 客户接待礼先行 / 90

一、温暖人心的迎候 / 90

二、小心细致的引导 / 93

三、礼貌热情的接待 / 96

四、准确得体的称呼 / 100

五、妥帖自然的介绍 / 102

六、友好礼貌的致意 / 105

七、拿捏分寸的寒暄 / 107

第六章 客户洽谈有门道 / 110

一、谈判礼仪的基本点 / 111

二、谈判前充分准备 / 116

三、谈判中寻共鸣 / 117

四、谈判后及时回访 / 121

第七章 会见室内雪中送炭 / 123

一、“尊重”是伤痛抚慰剂 / 124

二、第一次，你最重要 / 124

第八章 法庭上见真章 / 129

- 一、照顾好你的态度 / 130
- 二、照顾好你的外形 / 132
- 三、照顾好你的情绪 / 133
- 四、照顾好你的谈吐 / 135
- 五、照顾好你的举止 / 136
- 六、照顾好你的卷宗 / 138
- 七、照顾好你的物品 / 138
- 八、照顾五大细节 / 139

第九章 案件结束有讲究 / 141

- 一、处处沟通显情义 / 142
- 二、一案一结，获益匪浅 / 144
- 三、案件结束工作中的禁忌 / 145

第十章 工作伙伴恰到好处 / 146

- 一、八种不良心理影响律师的关系 / 147
- 二、同事相处遵守人际“白金法则” / 149
- 三、相信善意，以诚相待 / 149
- 四、尊重他人 / 150
- 五、讲求协作，积极配合 / 152
- 六、沟通有方 / 153
- 七、吃亏是福，利益共享 / 155

第十一章 重要关系的相处艺术 / 157

- 一、与公检法人员相处 / 157
- 二、与家属间的沟通 / 163
- 三、与同行的交流 / 166
- 四、与媒体打交道 / 168



第十二章 社交礼仪小习惯大惊喜 / 172

一、用餐潜规则 / 172

二、小小轿车学问大 / 174

三、公共交通显素质 / 174

四、接送来宾有窍门 / 175

五、馈赠礼物增情谊 / 176

六、社交语言有魅力 / 176

24 位 80 后律所主任给你的成长建议 / 179

后 记 / 186

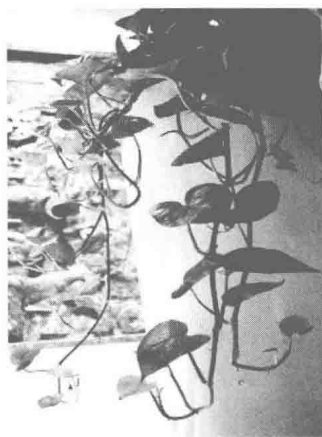
第一章 律师礼仪的核心是沟通

生活中最重要的是有礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。

——【俄】赫尔岑

礼仪是一件“小”事儿，但当我们看到这些年媒体上不断提到“外国人不喜欢中国游客”的新闻时就知道，对我们来说把礼仪看成小事儿的路还很远。中国游客在洛杉矶名牌产品直销中心“血拼”过程中霸着货架和试衣间，还在交钱时插队；在卢浮宫等国外著名景点外随意坐卧，甚至乱写乱画；在购物、就餐、看电影、游览时，习惯于提高嗓门，旁若无人。当然，中国游客最令外国人高兴的一点便是他们横扫一切的购买力，但是他们的很多行为：乱扔垃圾、随意插队、不给小费、如厕不冲、衣衫不整、缺乏礼让、用餐奢侈浪费……往往让他们在当地得不到与之相符的尊重。

中国自古以来以“礼仪之邦”著称于世，一百年前，时任杭州广济医院院长的英国医师梅藤更查房时，一位小患者彬彬有礼地向他鞠躬，上了年纪的梅藤更也入乡随俗，深深弯下腰回礼。黑白两色里的一老一少，定格了遥远的温馨，珍贵的瞬间时至今日仍然足



以动容，因为小小礼仪之举却彰显了人性之美。

不知道从什么时候起，讲礼仪这一套仿佛被遗忘了。也许从我们理直气壮的呼喊推翻旧世界开始，传统的礼仪连同一起被像垃圾一样被扔在身后，再也没有人想去看上一眼。于是在中国逐渐崛起的新时代里，在世界视野里中国人好像都成了暴发



户，没有礼貌、有钱、任性。也许从我们的行为来看确实说明我们传统的礼仪文化被丢失太多。也许当我们都把讲礼仪当成每天吃饭喝水一样的自然习惯时，那么礼仪才算是变成了一件小事。

对于普通个人来说，不讲礼仪只是个人素质问题，但对律师群体而言，不讲礼仪可能会影响整个律师执业生涯，它会或多或少的反映在你的签单量、客户投诉率，甚至影响到案件办理成功率。在律师行业里，礼仪是一件大事儿。因为律师的首要工作就是沟通，有效的沟通，有力的说服十分重要，因为律师做的就是“人的工作”。要实现有效的沟通，首先要做到让对方与我们相处时处于最放松、最舒适、最愉悦的状态，用一个词来简单形容就是“如沐春风”，在这样的状态下我们才有可能实现最有效的沟通。所以，礼仪对律师来说不仅仅是个人素质的体现，更是实现有效沟通的良好开端。律师礼仪是律师法律服务一个不可或缺的组成部分和现代法治文明的一个重要表征。

律师做得久又做得好的人阅卷的时候往往是个细节控，火眼金睛，不放过一个细节，深耕细作刨辩点。精力总有一个平衡点，可能律师更多的琢磨于案件，专业之外却是事绝于巨细，尤其是礼仪这样的细节并没有多少人去看重。像我这样大大咧咧的人以前也从来没有把礼仪这样的小事儿放在心里，开始关注律师礼仪源于一次与来所交流的云南省天外天律师事务所罗珂主任的交流，他聊到一

个有趣的故事：一位客户到他们所咨询一个非常有“价值”的毒品案件，自称在这之前已去过两家律师事务所，但都很失望。第一家律师事务所的茶几上霉变烟头堆满缸壁，说明这家律师事务所已经很久没有人来了；另外一家律所，主任办公室的发财树几近枯死却无人问津，明显是料理不周。本身是个死刑案件，这兆头太焦心。我们问，那这个客户最后请你们这第三家了吗？主任皱着眉头答：没有啊，我们也不知道自己是哪个环节掉链子了。还没机会追问到底，我们都已经哈哈大笑。我说看来三家律所的客户体验都很不好啊。笑过之后，想起自己曾经也真真实实体验了一把门外汉找专业人士的客户体验。当宾主易位角色开始互换扮演，也许我们才能真正明白客户的真实感受，这一次经历让我对客户体验有了更深刻的认知。

因为是我们大家下半生的事业，所以律所装修也来得很较真，找了很多家公司来对比甄选。当时大家对装修一头雾水，典型门外汉，每个设计公司来唱一段，大家都被吹晕了。有些时候观点甚至是矛盾的，但是你却觉得谁说的都在理。

过近则生“隙”，对于身边朋友的装修公司，他们的行为习惯我们都了解甚多，加上最后拿出来的设计理念和效果图与我们想要的相去甚远，我们都未在其中做出选择。最后剩下的两家公司，设计的效果图较为贴近我们的想法，虽说价格也是我们考虑的一方面，但这不是最终的决定性因素，并且在同一水平上，差价本身也不大。就在我们纠结于选择的时候，细节就成了最后的压倒性优势。其中一个设计师非常注意这一点，例如他在给我们讲解效果图的时候，看到大家眼神茫然，他必然会停下来，询问我们是在哪里有疑问，再进行详细的讲解。在效果图向我们解读完毕后，他发现我们没有什么大的兴奋点。说实话，当时我们已被无数家装修公司的效果图折腾麻木，就像进了大商场挑衣服，选着选着看啥都没有感觉。这时候他就会说，那我下次专门打造一个3D效果图，这样你们就能看到每个房间点位的立体结构。几天之后他真的就给我们展示了3D效果图！



展示结束后他发现我们还是很纠结，又给我们说他在某地做的一个装修设计和我们的想法很接近，还向我们展示实际案例效果图和实景照片，甚至大晚上的等我们加班结束专程带我们到他们装修的实地去考察他们几年前的装修作品。最后，甚至是专门为我们做了一个PPT，分析我们的想法和他的思路，把他对整个装修过程的具体实施方案进行全套展示，让我们当了一回传说中的“上帝”。

除了在专业上从细节一点点打动我们，他个人在为人处世、着装和礼节上也是很讲究。随时穿着平整干净的衬衣，皮鞋一尘不染，体型维持得很好，随时点头、微笑，彬彬有礼，在一群不太讲究外在美、穿着随意的设计师里可以说是脱颖而出。每次洽谈，他必然准时到场，即便临时来不了也会提前通知。如果他们进场在先，我们进门的时候他和他的助手总是要先站起来和我们打招呼微笑致意。提前离开也总是小心翼翼地说着抱歉，让大家心里十分熨帖。

签合同的时候我们说要先看看各家的内容，别的公司拿过来的就是几页纸，稍微好些的有个封面，而他带过来的却是沉甸舒适的精装本。翻开手册，我们发现文末附着的全是客户应当如何鉴别装修技术和装修材料的标准，这个内容就很符合我们这些门外汉的需求。虽说看了这个标准也未必懂，但这是诚意的象征。踏实的工作，让我们觉得不在这个合同上签字都是在浪费他人心血。

应当说，我们当时的感受和客户请律师的如出一辙——门外汉找专业人士，这跟去商场购物，去酒店用餐大有不同。特别是刑事案件的客户，律师的人格与水平对当事人至关重要，多家对比已成他们的必然之举。但问题在于，最后他们仍然不知如何选择。虽然在寻找律师的过程中，他们了解到相关的法律条文，但与专业性相去甚远，感觉每个律师说得都特别在理：团队已办了大量刑事案件，类似案件我们办了特别多……他本来已心动，结果见了另外一位律师告诉他，你见的那个律师确实是个大律师，但他一是收费高，二是案子到手也不是大律师做，他仅是指导其他年轻律师来接手，我虽然是个中等级别的律师，但是你的案子我亲力亲为，收费还不高。果然，客户开始动摇了，想着再见个律师看看，这个律师又说案件

要看效果，最后没效果律师也是白请，你找我吧，保证立马给你弄个取保，客户这会儿彻底晕菜了。

关键时刻来了：影响客户最终决定的因素——我认为是细节！对法律实务上的专业性问题大部分客户无法深入了解，也只是感觉在先，但对细节，是任何客户都懂的。他会去从这些细节去判断，比如这篇文章最开始的那个小故事。拍胸脯，有些客户可能吃那一套，但那些绝大多数靠理性抉择的有素养的客户呢？他们要找的是有专业度、有责任感，值得信任的律师。做什么事都要先选人，细节是大众衡量一个陌生人品质的标杆。

人和人之间，无论是长相、智力、能力，差别是如此细微，但毫厘之差，则千里之别。细节，表现的是一种修养和创造力，它所隐藏的机会就是通往卓越的征兆。对细节的处理，就如我们每个人的长相一样，大家都是“人”的长相，但最后你是路人甲，而林青霞就在于眼睛是不是大那么一点点，眼皮是不是双那么一点点，鼻子是不是挺那么一点点，嘴巴是不是小那么一点点。李敖在狱中做的打油诗改成了歌，巫启贤的《只爱一点点》，一点点就是大不同，一点点就是千娇百媚，一点点就是气象万千，多一点点，少一点点，也许就是质的差异，在客户洽谈方面的差别就是谈成100分，谈不成得0分，没有及格分。

细节决定成败，律师应当抓住细节，从细节迈向成功，律师常说客户体验，到底什么才是好的客户体验？也许大家都在琢磨。而讲求礼仪，将让我们找到一条更符合客户体验的路径。律师的工作更多的是沟通，讲求礼仪将为我们打开一道光亮的沟通之门。

一、赢在感知体验

动漫《圣斗士星矢》里有位最接近神的人——处女座黄金圣斗士，天舞宝轮是这位雅典娜最高级别守护战士沙加的最终奥义，也是沙加人生观世界观的最终体现。不可进攻不可防御的最终性质和剥夺五感的完美能力体现了整个世界意念中的完美状态。沙加双目轻阖挥动他的108颗佛珠串，断截对手的五感——第一感剥夺视觉，

第二感剥夺听觉，第三感剥夺嗅觉，第四感剥夺味觉，第五感剥夺触觉。每剥夺一感就形成一层压制，直到所有的感觉被断绝后，对手就消失了。没错，现实中我们同样生活在感官世界里，生命的愉悦感来自于感官体验，这便是生命的神奇之处，也是生命的神奇之旅！没有感官体验，我们的生命便不存在！



对珍贵的生命体验来说，外界事物都有一个感知的过程。此“人”是怎样的，此“物”是怎样的，在“感”与“受”的基础上便可以实现对其的“认”和“知”。

感知的方式包括：眼睛的视觉、耳朵的听觉、鼻子的嗅觉、口舌的味觉、身体肌肤的触觉。所有这些神经感觉器官与外界相接触，并在思维意识的作用下产生感受、知觉和联想的反馈，接着与过去的经验进行对比判断，从而形成对事物的整体认知。而所谓的神秘第六感则是一种“共通的感觉”，它的产生很独特，并没有一个单独的器官负责此项工作，它是由几种感觉之间“偶尔相互配合”产生的奇妙的感觉。“第六感觉”只存在于人的头脑里，这种感觉完全是发自内心的，我们可以称它为“知觉”或“观念”。无论我们是哪国人，我们的价值观、感觉、情感和记忆都储存在我们的大脑里。

人的大脑至少有五条轨道——图像、声音、嗅觉、味觉和触觉。这些轨道包含着庞大到无法想象的数据，而且他们会立刻定位在我们的情感中。我们从早上睁开眼睛起到晚上入睡，每一种心情、感受，甚至接触到的产品，都会持续性地在“五感轨道”上留下印记。



佛法常说“六根清净”，就是眼、耳、鼻、舌、身、意的六根，对地、水、火、风四大特征的外界事物，共同产生认识和接纳。也就是色（物质）的蕴集、受（感受）的蕴集、想（联想）的蕴集、行为的蕴集、意识思维判断的蕴集等“五蕴”的结合，主要依靠五感：形、声、色、味、触（也即人的五种感觉器官：视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉）。“眼根贪色，耳根贪声，鼻根贪香，舌根贪味，身根贪细滑，意根贪乐境”，有贪必有嗔，烦恼而来，因此佛家以达到远离烦恼的境界为“六根清净”，比喻没有任何欲念。当然不是没有六根，而是完美的生理官不再随着外界的幻象而转，实现“一尘不染”。

人类的很多行为都是在整合“五感”与对方进行互动，这方面做得最极致的就是宗教。若你到世界上任何一座教堂，即使还没有迈进大门，首先便会感受到扑面而来的感官冲击，无论是苏黎世教