

|天
Borderless
|下

BIG

WELCOME
TO
THE
JUNGLE

TRUTHS
ABOUT
CLIENT
MANAGEMENT

GETTING
CLIENTS

律

师

的

客

户

Client
Management

[美] 亚历山大·Y.本尼科夫——著
Alexander Y. Benikov

孙 林——译

管

for
Lawyers

理

术

DIFFERENT
TYPES
OF
CLIENTS

法律出版社
LAW PRESS · CHINA

|天
Borderless
|下

BIG

律 师 的 客 户 管 理 术

[美] 亚历山大·Y.本尼科夫——著

Alexander Y. Benikov

孙 林——译

图书在版编目(CIP)数据

律师的客户管理术 / (美) 亚历山大·Y.本尼科夫
(Alexander Y. Benikov) 著; 孙林译. -- 北京: 法律
出版社, 2018

书名原文: Client Management for Lawyers: Make
More Money, Have Less Stress, and Enjoy Practicing
More

ISBN 978-7-5197-2507-5

I. ①律… II. ①亚… ②孙… III. ①律师事务所—
销售管理 IV. ①D916.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第170012号

律师的客户管理术

LÜSHI DE KEHU GUANLISHU

[美] 亚历山大·Y.本尼科夫 著
孙林 译

策划编辑 高山

责任编辑 高山 李军

装帧设计 汪奇峰

开本 A5

版本 2018年10月第1版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 天津嘉恒印务有限公司

印张 6 字数 111千

印次 2018年10月第1次印刷

编辑统筹 学术·对外出版分社

经销 新华书店

责任印制 陶松

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

网址/www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-83938336

举报维权邮箱/jbwq@lawpress.com.cn

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话:

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-83938334/8335 西安分公司/029-85330678 重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636 深圳分公司/0755-83072995

书号: ISBN 978-7-5197-2507-5

定价: 48.00元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)

|天
Borderless
|下

博 稽 古 今 融 汇 天 下

版权声明

Client management for lawyers: Make more money, have less stress, and enjoy practicing more

By Alexander Y. Benikov

© Alexander Y. Benikov

All rights reserved.

The Chinese edition is published by Law Press China through arrangement with Alexander Y Benikov.

Chinese edition copyright © 201X by Law Press China, Beijing

著作权合同登记号

图字：01-2017-5495

〔美〕亚历山大·Y.本尼科夫 (Alexander Y.Benikov)

美国亚利桑那州菲利克斯的刑事辩护律师和法学教授，他已代理过逾万宗从重罪到轻罪的刑事案件，他还担任过检察官、公设辩护律师以及私人律师。《超级律师》杂志认为本尼科夫是一颗法律界冉冉升起的新星，律师等级评定网站Avvo.com 也给予了他极高的评价。自2011年起，本尼科夫就一直在亚利桑那峰会法学院任兼职教授，负责教授律师事务所管理、审前实务、职业责任和庭审技巧等若干课程。本尼科夫的第一本著作是《开创新律师的法律实践和专业精神》，该书由阿斯彭出版社于2013年出版，《律师的客户管理术》是他的第二本著作。

孙 林

西南政法大学外语学院教师，经济法在读博士。翻译法律方向文本逾千万字，译有《大律所》（英汉）、《辩无不胜》（英汉）、《基本合同法》（英汉）、《司法政策制定和现代国家》（英汉）、《中国古代契约思想史》（汉英）、《非法证据排除》（汉英）等。

致

我的妻子

致 谢

首先，我要感谢我美丽的妻子。在我无所依靠的时候，是她在我身边，支持着我；在我们一无所有的时候，还是她在我身边，支持着我；当我开始自己的律师业务时，我没有客户，没有钱，没有人脉，是她，一直支持着我，从来不曾有过半点怀疑。海蒂，对我来说，你的支持和爱意味着一切，你是我能想象到的最棒的伴侣。谢谢你。

同样地，我要感谢我的父母和家人。如果我的父母没有带我搬离俄罗斯，我的生活一定大不相同。我的父母向我灌输了努力工作和追求梦想的价值观。曾经，当我们还是贫穷的移民时，我的父亲每天要工作 20 小时。我对他们所做的一切永远心怀感恩。

如果没有托马斯库勒法学院，就没有我的律师生涯。在其他学校不收我的时候，托马斯库勒法学院录取了我。托马斯库勒法学院教给我成为一名成功律师的方法，如果没有托马斯库勒法学院，现在的我不会成为一名律师。

我还要特别感谢亚利桑那峰会法学院。在我没有任何教学资历的时候，是亚利桑那峰会法学院雇用了我，对于亚利桑那峰会法学院给我的这个机会，我会一直心怀感激。我也要感谢

花费时间帮我编辑这本书的学生们，如果没有他们，就不会有这本书。生活很重要的一部分是参与。以下学生参与了本书的编辑工作：李·卡拉普，迪恩·厄弗瑞特，克里斯托弗·里昂，丹·洛克和帕特丽夏·坦克扎。同时我非常感谢我的学生艾瑞克·雷蒙，他所做的编辑工作比任何人都要多。最后，做了最多编辑工作的人是我的妻子。谢谢你们。

同时，我要感谢一位已经离开了我们的特别的朋友。哈维尔·西迪罗是一名出色的律师，如果没有他的指导我不会得到今天的成就。从他那里，我学到了很多关于法院、客户和从事这一行业的知识。他不断鞭策我前进。哈维尔，我们会永远记住你、想念你。

最后，我要感谢所有在我职业生涯中帮助过我的辩护律师朋友。帮助我的朋友太多了，无法一一列出名字，你们知道我的感激之情——所有半夜接过我电话的律师、帮助我准备庭审的律师、在我需要帮助的时候总是伸出援手的律师。辩护律师是一个特别的群体。然而，不管我怎么说，对于那些帮助过我的律师的感激之情，仍然难以言表。

目



录

C o n t e n t s

第一章

欢迎来到律师丛林

001 为什么创作本书

005 一本与众不同的书

007 为什么要听我的话

第二章

关于客户管理的真相

012 管理客户,道阻且长

029 许多律师不擅长客户管理

030 客户管理需要练习与重复

033 客户管理对时间安排的影响

037 客户管理对收入的影响

038 客户管理对工作心情的影响

039 尽享客户管理与客户资源

第三章

了解自己的个性,形成自己的客户 管理方式

042 了解自己的风格

045 形成自己的风格

046 向客户介绍自己的风格

第四章

不同类型的客户

049 新客户

053 老客户

058 精神健康状况不良的客户

061 脾气暴躁的客户

063 过于情绪化的客户和生活一团糟的客户

067 滥用药物的客户

068 不诚实 / 善于摆布他人的客户

第五章

如何获取客户

071 你凭什么受雇用

074 保持耐心

075 广告和网络营销

082 游击营销

第六章 应对客户

084 谁是主导

087 律师—客户期待

091 建立信任

094 管理预期

099 良好的沟通方式

103 同理心的重要性

106 与客户的家人交往

110 让客户满意的重要性

111 整理案件资料的重要性

115 你的办公室

119 “正中要害”

122 陪同客户出庭

124 为客户面临的实际庭审 / 宣誓作证作准备

126 应对消极的客户

第七章 自我保护

129 职业上的自我保护

133 情感上的自我保护

第八章

客户和报酬

137 向客户推销自己

139 收取报酬

143 客户的家人和物品

145 确定收费

第九章

你的员工和客户管理

151 你的员工和问题客户

第十章

来自(比我聪明的)律师的明智建议

155 不要和客户争辩

156 不要轻信,要查证

157 客户不在意你就读于哪所学校或者考了
多少分数

159 边缘的机遇

160 征求其他律师的建议

161 没有客户 = 没有业务

162 更少的客户, 更多的收入

163 你是得到了报酬还是收获了幸福

第十一章

生活质量

164 生活不止工作

165 去度假吧

166 工作需要质量, 而非数量

168 问题远不像你想象的那么糟

169 格局和态度决定一切

第十二章

烘焙

172 总有借口挡在你和梦想之间

第一章 | 欢迎来到律师丛林

为什么创作本书

客户管理或许是律师需要掌握的最重要的技能了。很难一言以蔽之地描述客户管理的具体重要性，但是，就律师而言，职业生涯是甜是苦也许就取决于客户管理了。客户管理的重要性源自多种原因。

首先，客户管理如此重要是因为和客户打交道是律师工作的重要部分，很少有律师不和客户打交道。如果你不和客户打交道，那么你不需要读这本书。在和大部分律师的交谈中，他们会告诉你他们一天很多时间都用在和客户打交道上。确实，对一些律师来说，客户，占据着他们工作的大部分时间。

其次，客户管理的重要性也源于它能直接影响一名律师的幸福感。一名律师管理客户的效率越低，他在职业生涯中的压力就会越大，心情就会越糟糕。作为一名律师，你认为哪种情

况下你会更开心：你的客户很开心并且告诉你，你是名好律师；还是你的客户很愤怒，并且告诉你他们会尽自己的全力去摧毁你的生活？我认识很多律师，我能观察到律师的幸福感和他们的客户管理技能之间的直接联系。当然，我不是说单是客户管理一个因素就决定了一名律师是快乐还是不快乐，但我认为客户管理是一个很重要的因素。

客户管理也影响着律师的时间规划，继而影响他们的幸福感。问问你自己，你愿意做以下哪种律师：是每天花费大量时间与充满负能量的客户进行电话沟通的律师，还是每天用不到10分钟时间与正能量满满的客户进行电话沟通的律师？我不知道你的答案，但是我肯定更愿意每天用这多出来的几小时窝在沙发上打个盹儿。作为一名律师，当你能更好地安排行程和时间时，你会更开心。最重要的是，当你更善于管理客户时，你会更加享受你的职业。

第三个客户管理重要的原因是客户管理影响你的声誉。如果你不擅长客户管理，那么，你现有的客户会知道，你潜在的客户会知道，其他律师同行也会知道。不仅客户和同行会知道你的名声，法官也会知道。法律圈很小，流言传播很快。对于律师来说，声誉就是一切，修复受到损害的声誉很难——甚至不可能办到。你肯定不会希望自己在别人眼中是那个不能管理好客户的律师。

最后，客户管理的重要性源于它是你收入多少的决定性因素。你越擅长和客户交流、打交道，你就会有越多的客户。如