



الدكتور عبد العزيز بن محمد الفصيح
للمحاماة والاستشارات القانونية
Lawyers & Legal Consultants

مقالة

التهديدات الكبيرة

التي تواجه مكاتب/شركات المحاماة الصغيرة

2018

كثيراً ما يلجأ العديد من الأشخاص والشركات الصغيرة إلى مكاتب المحاماة الصغيرة عندما يحتاجون إلى مساعدة أو استشارة قانونية. فكثيراً ما نرى أن المكاتب العاملة تقوم على المكاتب الشخصية المملوكة لشخص واحد مع وجود بعض العاملين كمستشارين ومساعدين. هذا يتطلب من تلك المكاتب التنوع لتلبية احتياجات العملاء مع ضرورة تطوير المهارات بشكل متسارع لتكون تلك المكاتب أكثر كفاءة في تقديم الخدمات القانونية ولكي تستطيع البقاء في مواجهة الشركات الكبرى ذات التنظيمات العالية.

فبالنظر إلى مجال الخدمات القانونية فإن أكبر تهديدات تواجه مكاتب المحاماة الصغيرة اليوم هي:

التهديد الأول: عدم الحصول على الأتعاب (عدم دفع العميل):

للأسف هذا من الحقائق المؤسفة وهو مماثلة أو تجاهل العميل للمحامي بعد انقضاء الأعمال وهذه الممارسات قد تدمر حماسة المحامي وتتسبب في التنافر بين العميل والمحامي وهو الشيء الذي لا يرغب به أي محامي وهو أن تسوء العلاقة بينه وبين موكله أو عميله.

لذا فإن مصاريف تشغيل المكتب بالنسبة للمحامي هي الهاجس الأول وتأخر الدفعات أو الاستحقاقات بالتأكيد يسبب الخلل في تلك المكاتب ويهدد استمرارها. لذا على المحامي أن يتفهم أن هناك طرق سهلة وميسرة للمحافظة على استمرارية الدخل والحفاظ على العلاقات مع جميع العملاء وذلك من خلال :

- 1- تزويد العملاء بخيارات دفع مرنة وسهلة ليست بالضرورة أن تكون دفعة واحدة.
- 2- الحصول على دفعة مقدمة عند بدء أي عمل وهذه قاعدة لا بد أن تطبق بشكل كامل فالعمل بدون مقابل حاضر أو على نسبة معينة من المتحصل من الأعمال أمر لا يمكن قبوله لكيلا يقع المحامي في مأزق الإفلاس أمام التزامات ومصاريف المكتب من مرتبات وفواتير.
- 3- رسم خطة واضحة حول تواريخ الاستحقاق من العملاء بشكل يضمن تواصل التدفق المالي بدون توقف، فليس من الصحي أن تكون دفعات العملاء جميعها مثلاً في نهاية الشهر، فيمكن أن يتم الاتفاق على أن تكون بعض الاستحقاقات كل 15 أو 20 يوم لتجنب الانقطاع في التدفقات المالية.
- 4- يجب التنبيه بأن هناك فارق كبير بين العميل الحقيقي والعميل لمرة واحدة، حيث يمكن أن تقدم أتعاب مخفضة لكسب العميل المستمر الذي يملك من الأعمال ما يضمن استمرار العلاقة. هذا يتطلب معرفة العميل وتحديد احتياجاته.
- 5- إرسال فواتير منتظمة للمبالغ الصغيرة، حيث إن إرسال فاتورة كبيرة في نهاية السنة أو نصف السنة قد تخلق لدى العميل عبء يجعله يفكر جدياً في إنهاء العلاقة. وهذه تعتمد على معرفة المحامي بالعميل ومدى احتياجه للخدمات القانونية مع تقديم مستوى عالي من الخدمات الذي يضمن استمرار الثقة .
- 6- عدم خصم أي فواتير مستحقة لدى العملاء فهذا يخلق في العادة انطباع لدى العميل بأن المكتب يعتمد عليه في الدخل فيبدأ بتجاهل الفواتير الصغيرة ويماطل في المستحقات.

7- يجب أن يتأكد المحامي من أن كل فاتورة كتبت بطريقة واضحة يسهل فهمها بسهولة لكي يتم تحصيلها في الوقت المحدد لها.

جميع هذه النقاط يجب أن تتزامن مع تطبيق شروط دفع خاصة بالمكتب تستوجب وقف العمل مع العميل ان اضطررت لذلك إذا لم يتم دفعها في التوقيت المتفق عليه وذلك لكي يعكس المحامي مدى الانضباطية والاحترافية في التعامل مع العملاء بشكل لا يخل بالالتزامات المحامي ولا يترتب أي مسؤوليات قانونية عليه، حيث إن المطالبة بالحقوق والأتعاب حق أصيل مقابل العمل وأمر هام وضروري لسير المكتب.

التهديد الثاني: زيادة المنافسة:

من المتوقع أن ينمو عدد مكاتب المحاماة بنسب عالية سنوياً في المملكة ولا نملك حقيقة رقم أو نسب محددة ولكن نتمنى أن نطلعنا هيئة المحامين بمثل هذه الإحصائيات التي ستكون نافعة بإذن الله لمكاتب المحاماة. سبب هذه الزيادة المتوقعة برأينا يعود لعوامل كثيرة أهمها وجود تنظيم جديد لهيئة المحامين مع ازدياد كليات الحقوق التي تدفع بالكثير من المتدربين في سوق العمل سنوياً. هذا يعني زيادة المنافسة وزيادة الضغط على نظام الفوترة مع العميل وعلى طريقة حساب الأتعاب لوجود المنافسة القوية.

يجب ألا يكون هذا العامل محبطاً للمكاتب الصغيرة فيمكنها المنافسة وبناء اسم يستطيع المنافسة بشكل أكثر فاعلية وذلك من خلال العديد من الإجراءات قد يكون أحدها خفض التكلفة على العملاء الدائمين مع القيام بمضاعفة العمل هذا يمنح المكتب المرونة في خفض نظام الفوترة الخاص به مع الحفاظ على الربح الخاص في دائرة عمل منفردة لا يوجد بها منافسة وهي دائرة العملاء الدائمين.

أيضاً يمكن التغلب على عنصر زيادة المنافسة من خلال التقليل من الوقت الإداري غير الإنتاجي عن طريق أتمتة أكبر قدر ممكن من الأعمال لضمان الرد السريع على استفسارات العملاء. وهذا يتطلب أرشفة بمستوى عالي وملفات يحفظ منها نسخ بشكل دوري للحفاظ على البيانات والمعلومات، حيث أن حفظ الوقت الغير انتاجي يعطي مجال للتواصل وخلق عملاء جدد يمكن من خلالها التغلب على التحديات التي تواجه بقاء المكتب واستمراره.

إن وجود نظام أرشفة يسهل ويساعد بإذن الله على تقديم العمل بشكل سريع وأكثر كفاءة بما يضمن بقاء العملاء الحاليين للمكتب ويزيح أي هاجس للمنافسة من الغير.

بالإضافة إلى ذلك يجب أن يتوسع المكتب في المتعاونين حسب التخصصات النادرة حيث إنها توفر خدمات دقيقة تجلب العملاء بجانب ضخخ خبرات كبيرة من خلال تلك الأعمال. بذلك يتجنب المكتب إحالة العمل للمكاتب الكبيرة أو رفضها أو الوصول للأسوأ وهو الإخفاق في إنهاءها أو الإخفاق في إعطاء الاستشارة الصحيحة. والإخفاق في مثل هذه الحالات يمثل الدعاية السلبية للمحامي وهي أسوأ ما يمكن أن يواجه المحامي.

التهديد الثالث: نقص المهارات:

إن من أكبر التهديدات والصعوبات التي تواجهها مكاتب المحاماة الصغيرة أو الناشئة هي نقص الخبرات خاصة الإجرائية حيث تطيل أمد الحصول على نتائج سريعة للعميل مما يكون سبباً في تأخر أعماله وبالتالي ينعكس على علاقته مع المكتب .

ولكن يمكن تجاوز تلك الإشكالات بتواصل التدريب مع الاطلاع على أي تحديث للأنظمة واللوائح بجانب كتابة جميع الإجراءات لأي عمل قبل البدء فيه وهذا يتطلب حصر جميع مراحل العمل قدر الإمكان وقبل البدء فيه وبعد القراءة والسؤال والتقصي لكي يستطيع المحامي ومساعديه والمتدربين معه من معرفة مراحل أداء العمل. هذا يتطلب بالتأكيد طاقم إداري مدرب ولديه القدرة على اختزال واختصار الإجراءات وتلخيصها لتكون متوافرة أمام المحامي على شكل قائمة أعمال (To do list) في المقابل إن وجود طاقم إداري بكفاءة عالية سيختصر الكثير من الوقت حيث سيتولى القيام ببعض الاستشارات القانونية حتى ولو لم يكن متخصصاً حيث إنه قادر على وضع قواعد عامة في بعض المواضيع البسيطة والتي تحتاج إجابات مباشرة حول إجراء معين أو توقيت معين فبإمكانه استحضارها من استشارة سابقة وإرسالها للعميل الجديد ليوضح مثلاً مدد الاستئناف للعميل أو طرق وآليات التحقيق مع الموظفين في منشأته.

في الأخير لابد أن يعي المحامي أنه بحاجة إلى هوامش ربح عالية حتى يتمكن من جذب وتوظيف الكفاءات ليتفوق على منافسيه بجانب تغطية النقص الذي يعاني منه المكتب وهذا يتطلب منه مضاعفة العمل والإطلاع والقراءة بجانب خلق الشراكات الاستراتيجية مع مكاتب محلية توفر له تغطية الضعف وتزيد من فرص الحصول على الخبرات الدقيقة.

التهديد الرابع: الإفراط في الاعتماد على النقل:

تحاول معظم مكاتب المحاماة توفير الوقت من خلال إيجاد مكتبة الكترونية تتضمن مسودات و أساس للعديد من الأعمال والاستشارات ولكن الإفراط في النقل من القضايا السابقة (ليست السوابق القضائية) ونماذج المخاطبات قد يؤدي إلى غموض أو أخطاء في تقديم الاستشارات حيث أن لكل حالة ظروفها ومعطياتها، لذا يجب استخدام المسودات بحذر مع المحاولة بقدر الإمكان الحصول على المسودات والتعليمات التي أعدها المحامين ذوي الخبرة لتكون مصدر ثقة في تقديم الخدمات القانونية وعدم الإعتماد على المواقع الغير موثوقة أو الغير أكاديمية المليئة بالأراء والأفكار التي قد تكون خاطئة أو تتحدث عن حالات جدلية أو استثنائية.

التهديد الخامس: ضعف التواصل مع العميل أو توقعه:

عندما يقوم المحامي بتشغيل مكتب محاماة صغيرة فإنه يعتبر المؤمن الرئيسي للدخل وسداد الفواتير، وهذا يكون شغله الشاغل في بداية التأسيس وقد لا يستطيع التخلص من ذلك الضغط حيث أنه يهمل قاعدة العملاء لديه ولا يتواصل معهم خاصة حين ينخفض مستوى العمل لديه، بل إن العديد من المحامين يفشلون

التحديات الكبيرة التي تواجه مكاتب المحاماة الصغيرة

في التسويق وخلق عملاء جدد من خلال إحياء علاقات إجتماعية أو صداقات قديمة وذلك يعود للضغط النفسي والإنتغال في القيام بالأعمال الموجودة لديه فقط .

فإذا وجد المحامي نفسه في مثل هذه الدائرة فعليه التوقف فوراً ووضع خطة استراتيجية مكتوبة وأهداف واضحة مع خطة تسويق تستوجب فتح آفاق جديدة وجذب عملاء جدد للمكتب. هذا يستوجب جدولة الوقت وتفرغ وقت محدد يومياً أو اسبوعياً على الأقل بساعات محددة للتسويق وبناء العلاقات.

في الواقع إن استخدام الرسائل الإلكترونية ورسائل الهاتف من فترة لأخرى يعتبر عنصراً مهماً لكي يستحضر العميل اسم المحامي في حال طرأ له أي اشكال قانوني أو احتاج إلى أي خدمات قانونية. في المقابل فإن المحامي يحتاج إلى الانتشار والتواجد ليبرز اسم المكتب أمام العملاء الذين من خلالهم يستطيع التوسع في أعمال المكتب.

د. عبدالعزيز بن محمد الفضلي

2018



الدكتور عبد العزيز بن محمد الفاضلي
للمحاماة والاستشارات القانونية
Lawyers & Legal Consultants

The biggest threats facing small law firms

2018

The biggest threats facing small law firms

People and small companies often run to small law firms when they need help or legal advice. Most of these offices have limited staff working as attorneys, paralegals and administrative. This requires those offices to diversify in order to meet the needs of clients with the need to rapidly develop skills in order for these offices to be efficient in providing legal services and in order to face the large companies.

Looking at the business of legal services, the biggest threats facing small law firms are:

The first threat: Failure to Get Fees (Non-Paying Clients):

Unfortunately, it is the client's delay or neglect of the lawyer after the end of the business or case. These practices may destroy the enthusiasm of the lawyer and cause conflict between the client and the lawyer, which is something that no lawyer wants. Such action will cause a deterioration in the relationship between the lawyer and his client.

Therefore, the office's operating expenses for the lawyer are the primary concern, and the delay in payments or entitlements will definitely cause failings in those offices and threaten their continuation. Therefore, the lawyer must understand that there are uncomplicated ways to maintain the continuity of income and maintain relationships with all clients, through:

1. Providing your client with flexible and easy payment options that do not necessarily have to be a one-off payment.
2. Obtaining an advance payment upon starting any business, and this is a rule that must be fully applied. Work without a present fee or for a certain percentage of the proceeds from the business is unacceptable so that the lawyer does not fall into bankruptcy in paying the obligations and expenses of the office.
3. Draw a clear plan about the due dates of debts on clients in a way that ensures the continuation of the financial flow without interruption. It is not healthy that all client's payments are, for example, at the end of the month, so it can be agreed that some instalments are every 15 or 20 days to avoid interruption in financial flows.
4. It should be noted that there is a difference between the real client and the one-time client, as discounted fees may be offered for the continuous client who owns the business, which guarantees the continuation of the relationship. This requires knowing the client and determining his needs.
5. Sending regular invoices for small amounts, as sending a large bill at the end of the year or half of the year may create a burden on the client that makes him think about ending the relationship. This depends on knowing the client and the extent of his need for legal services while providing a high-level service that guarantee the continuation of trust.

The biggest threats facing small law firms

6. Do not deduct any invoices owed by clients, this usually creates an impression on the customer that the office is dependent on him, so he begins to ignore small bills and delay in dues.
7. The attorney must ensure that each bill is written in a clear and easily understandable manner to be collected on time.

All of these points must coincide with the application of office-specific payment conditions that require stopping work with the client if needed, if he did not pay at the agreed time, in order for the lawyer to reflect the extent of discipline and professionalism in dealing with clients in a manner that does not violate the lawyer's obligations and does not dispose any legal responsibilities on him. In fact, claiming rights and fees is a genuine right and necessary matter for the functioning of the lawyer's office.

The second threat: increased competition:

It is expected that the number of law firms will grow increasingly every year in the Kingdom, and we do not have a specific number or percentages relying on a published data, but we hope that the Saudi Bar Association will inform us of such statistics, which in God's willing, will be useful to law firms. The reason for this expected increase, in our opinion, is due to many factors, the most important of which is the existence of a new organization of the Bar Association, with the increase in law schools that push many trainees into the market annually. This means increased competition and increased pressure on the billing system with the customer and on the method of collecting fees due to strong competition.

This factor should not be a frustration for small offices, so they can compete and build a name that can compete more effectively through many procedures, one of which may be reducing the cost to permanent client while doing double work, this gives the office flexibility to reduce its billing system while preserving profit.

Also, the element of increased competition can be overcome by reducing the unproductive administrative time by automating as much business as possible to make sure that the office can respond quickly to client inquiries. This requires high-level archiving and files from which copies are kept periodically to preserve the data and information, as the preservation of non-productive time gives room for communication and the creation of new clients through which they can overcome the threats to the survival and continuity of the office.

The biggest threats facing small law firms

The existence of an archiving system facilitates and helps to provide work quickly and more efficiently, to ensure the survival of the relation with the current client and eliminate any fear from the competition with others.

In addition, the office must expand its staff (External consultants) according to the rare specialties as it provides accurate services that bring clients along with driving great expertise through those works. Thus, the office avoids referring work to large offices, rejecting it, or reaching the worst, which is the failure to give correct advice. Such incorrect advice, in fact, is negative publicity for the lawyer and his office in general, and it is the worst thing a lawyer can face.

The third threat: lack of skills:

One of the biggest threats and difficulties faced by small or emerging law firms is the lack of expertise, especially procedural, as it prolongs the time to obtain quick results for the client, which is a reason for delaying his work and thus reflects on his relationship with the office.

It is possible to overcome these problems by training with access to any update regulations and laws besides writing all the procedures for any work before starting. This requires restricting all stages of work as much as possible so that the lawyer and his assistants and trainees can know the stages of work.

This certainly requires a trained administrative staff who can summarize the procedures and so that they are available to the lawyer in the form of a to-do list. On the other hand, the presence of a highly qualified administrative staff will reduce the waste of time as they will be able to undertake most of the legal consultations in a short time. Such staff will also be able to set general rules in some simple topics that need direct answers about a specific procedure or a specific timing, so they can reuse some previous consultation for any new client. For example, they can summarize the possible appeal methods and mechanisms.

Finally, the lawyer must be aware that he needs high-profit margins to be able to attract and employ professionals to outperform his competitors besides covering the shortage that the office suffers from. This requires him to double work, read and creating strategic partnerships with local offices that provide him with coverage of weakness and increase opportunities and experiences.

Forth Threat: Over-reliance on the old works 'copy - paste':

Most law firms try to save time by creating an electronic library that includes drafts and a basis for many works and consultations, but the excessive transfer of previous cases (not judicial precedents) and forms of correspondence may lead to ambiguity or errors in the provision of consultations as each case has its own circumstances and data, therefore, the drafts should be used with caution while trying as much as possible to obtain the drafts and instructions prepared by the experienced lawyers to be a source of confidence in the provision of legal services and not to rely on unreliable or non-academic sites, which is full of opinions and ideas that may be wrong or talk about controversial or exceptional cases.

Fifth threat: poor or discontinued communication with the client:

When a lawyer runs a small law firm, he is considered the main insurer of income and paying the bills, and this is his preoccupation at the beginning of the establishment and he may not be able to get rid of that pressure as he neglects his client base and does not communicate with them, especially when the level of work for him decreases. Unfortunately, many lawyers fail to market and create new clients by reviving old social relationships or friendships, due to psychological pressure and preoccupation with doing the work they have only.

Therefore, if the lawyer finds himself in such a circle, he must stop immediately and set a written strategic plan and clear goals with a marketing plan that requires opening new horizons and attracting new clients to the office. This requires scheduling of time and freeing up a specific time daily or weekly, at least with specific hours for marketing and building relationships.

In fact, the use of e-mails and phone messages from time to time is an important element for the client to remember the name of the lawyer if he has any legal problem or needs any legal services. On the other hand, the lawyer needs to spread and be present to highlight the name of the office in front of the clients through whom he can expand the office business.

Dr. Abdulaziz M. Alfadhli
2018