

Zná klient hodnotu práce vaší kanceláře? 5 tipů pro alternativní odměňování právních služeb

eFocus

Přesvědčit klienta k souhlasu se standardní odměnou pro advokáta je čím dál tím těžší. Stejně pracné vyjednávání probíhá stále častěji i při samotné fakturaci. Protože se tento trend bude v budoucnu jen prohlubovat, musí kancelář, která chce být na trhu i za tři roky, hledat nové byznys modely. Následující článek přináší několik doporučení, jak udělat Vaše stávající klienty spokojenější s cenou a zjednodušit získávání těch nových.

V minulém článku jsme si popsali, co stojí za hlubokou změnou na trhu právních služeb a proč jsou klienti čím dál více obezřetní při nacenění a placení práce vaší advokátní kanceláře.

V prvé řadě si musíte přiznat, že obor právních služeb prochází asi největší změnou za posledních 100 let a to, co "vždycky" fungovalo, nebude nejspíš fungovat dnes a rozhodně nebude fungovat za 3-5 let.

"Obor právních služeb prochází asi největší změnou za posledních 100 let a to, co "vždycky" fungovalo, nebude nejspíš fungovat dnes a rozhodně nebude fungovat za 3-5 let."

Základem hledání nových způsobů naceňování je podívat se na věci z pohledu klienta. Jeho logika je neprůstřelná: jakou službu od kanceláře dostává a kolik za ní má zaplatit. U služeb, které poskytujete běžně proto očekává, že mu budete schopni sdělit co nejpřesnější cenu už při poptávání. Obecně ho přestává zajímat, jak jste k ceně Vy interně došli: režijní náklady, hodinová sazba jednotlivých lidí na případu pracujících či náklady na vzdělávání juniorů nejsou jeho starost, obdobně jako je mu jedno kolik stojí jeho fotografické studio nákup techniky. Orientace na hodnotu a její komunikace ke klientovi je základní změnou, kterou pokud nebudete akceptovat, ohrožujete tím budoucnost vašeho podnikání.

"Orientace na hodnotu a její komunikace ke klientovi je základní změnou, kterou pokud nebudete akceptovat, ohrožujete tím budoucnost vašeho podnikání."

Co ale dělat se standardním naceněním, aby byl klient spokojenější, přitom kancelář nesklouzla do konkurenčního boje o nižší cenu a dlouhodobě si tak nesnižovala ziskovost? Níže přinášíme několik tipů.

ODMĚNA ADVOKÁTA

5 TIPŮ JAK FAKTUROVAT, ABY BYL KLIENT SPOKOJENĚJŠÍ



1

Komunikujte hodnotu pro klienta. Zdůrazněte právní jistotu a Vaši odpovědnost za škodu. Pokud dodáváte vzory dokumentů, vysvětlete, že si klient kupuje právo užívat vzor i do budoucna.

Nefakturujte režijní položky jako je tisk nebo poštovní náklady. Z pohledu klienta by měly být tyto náklady již obsaženy v ceně služby.



2



3

Používejte success/contingent fee v kombinaci se sníženou sazbou. Na konci úspěšné zakázky pak klient doplatí buď fixní bonus nebo rozdíl mezi sníženou a "úspěšnou" sazbou.

Nastavte jednotnou cenu (flat fee), která dává smysl například u opakovaných podobných zakázek pro jednoho klienta.



4



5

Začněte přemýšlet o fakturaci na základě hodnoty, ne stráveného času. Přestaňte odměňovat Vaše zaměstnance za fakturované hodiny.

“ SingleCase je nejjednodušší nástroj pro řízení advokátní kanceláře odkudkoliv. ”

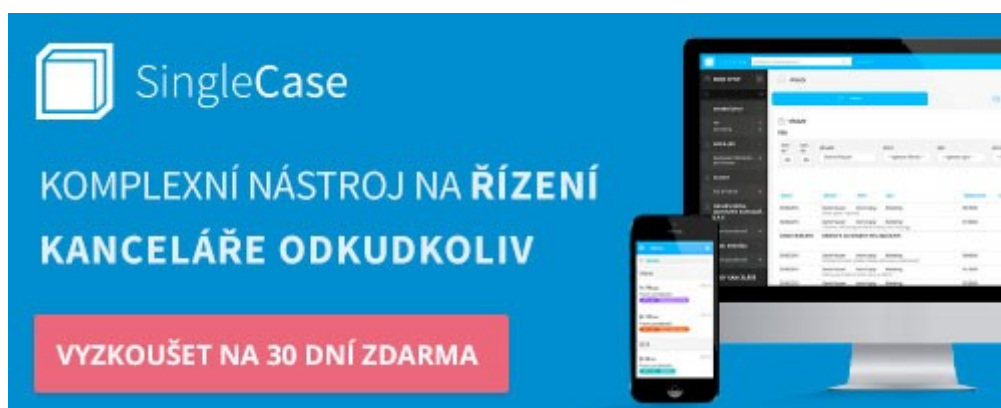


5 tipů pro odměňování právních služeb

- **1. Komunikujte hodnotu pro klienta.** Opakovaně zdůrazňujte benefity, které má spolupráce s advokátní kanceláří. Ať jde o právní jistotu, odpovědnost za škodu nebo opravdu silného partnera v případě sporu. V případě, že pro klienta vytváříte vzory dokumentů, jasně mu vysvětlete, že vám neplatí za "tři normostrany textu", ale kupuje si právo vzor užívat a získává tak jednoduché řešení pro všechny podobné případy i dlouho v budoucnosti.

- 2. **Nefakturuje položky jako je tisk dokumentů.** Stejně jako například u konzultačních služeb, cena navýšená o tisk nebo poštovní náklady bude vyvolávat otázky u čím dál větší skupiny klientů. V očích klientů jsou to jasné režijní náklady, které mají být součástí ceny služby. Interně analyzovat tyto náklady je nutnost pro výpočet ziskovosti jednotlivých klientů, do fakturace však již nepatří. To poslední, čím chcete trávit svůj čas, je hádat se nad cenou tisku jedné A4.
- 3. Používejte **success/conditional fee**, v kombinaci se sníženou hodinovou sazbou ho zavádí čím dál více českých kanceláří. Na konci úspěšné zakázky pak klient platí buď fixní bonus nebo doplatí rozdíl mezi sníženou a "úspěšnou" sazbou. Pozitivně vnímá klient hlavně přesun rizika za výsledek na kancelář. Při správném nastavení vede k větší spokojenosti klienta, větší motivaci kanceláře na výsledku a u úspěšných kanceláří dokonce k vyšším ziskům.
- 4. Když je to možné, nastavte jednotnou cenu (**flat fee**), která dává smysl například u opakovaných podobných zakázek pro jednoho klienta. Zase jde zejména o jeho vnímání faktury, různá cena stejné služby snižuje v jeho očích Vaši odbornost.
- 5. Obecně začněte v kanceláři přemýšlet o **fakturaci na základě hodnoty**, ne stráveného času. Změna pricingu totiž není jen externí, musí mít kořeny uvnitř kanceláře, jde o změnu přemýšlení každého jednoho z Vašich advokátů a zaměstnanců. Nemá smysl fixovat sazbu, ale interně přitom dále odměňovat za fakturované hodiny. Ve chvíli, kdy přestane být hodinová sazba primárním měřítkem práce Vašich zaměstnanců, stanou se efektivnější, snížíte náklady a zvýšíte spokojenost i ziskovost jednotlivých klientů.

Toto bylo 5 tipů, jak měnit naceňování Vašich služeb směrem ke klientovi. Pokud se Vám zdají samozřejmé, gratulujeme, patříte mezi nejpokrokovější právní kanceláře v České republice. Pro srovnání - průzkum z Německa ukazuje, že 56 % z předních advokátních firem se již připravuje na alternativní byznys modely.



© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů , judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Recenze publikace: Chalupa, R. Zákon směnečný a šekový – komentář směnečné části. Zákon o mezinárodním právu soukromém – komentář směnečné části. Praha: Leges, 2021, 646 s.](#)
- [Recenzia](#)

- [Budoucnost je v technologiích i udržitelnosti](#)
- [Anotální recenze: Vyvlastnění a vyvlastňovací řízení](#)
- [Věznice jsou přeplněné a věznění příliš drahé. Knihou Tresty budoucnosti chce INFO.CZ otevřít diskuzi o změnách](#)
- [Recenze na knihu: Zdeňková, V., Seidlová, M., Čornejová, H., Peterová H.: Jak správně vytvářet a využívat FKSP: Jak postupovat při poskytování příspěvku na stravování.](#)
- [Recenze na knihu: Zuzana Strnadová: Co by měl vědět příjemce dotace. 1.vyd. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2019, ISBN: 978-80-247-3076-9](#)
- [Ondřej Chmela: Zrušení poplatku za podnět k ÚOHS lze považovat za správné](#)
- [Anotální recenze: Koudelka, Z., Průcha, P., Zwyrtek Hamplová, J.: Zákon o obcích \(obecní zřízení\) – Komentář. Praha: Leges, 2019, 480s](#)
- [Pražské finále osmého ročníku konferencí Soukromé právo](#)
- [Recenze: Jakub Tomšej a kolektiv – Zaměstnávání cizinců v České republice](#)