

Matkalla menestykseen

Tulevaisuudessa asianajoalan menestyjät saavat asiakkailtaan myönteistä palautetta internetissä. Se houkuttelee uusia asiakkaita. Asiakkaiden tyytyväisyys vaihtelee jutun eri vaiheissa, joten laskutus kannattaa ajoittaa oikein, opastettiin asianajajia IBA:n kongressissa Madridissa.



Tänä vuonna IBA:n kongressissa kuultiin asianajoalan markkinoinnin gurun, asianajaja **Jay G. Foonbergin**, ajatuksia siitä, miten asianajotoimistoa tulisi viedä kohti menestystä. Hänelle on ojennettu neljästi Yhdysvaltojen asianajajaliiton palkinto tunnustukseksi asianajotoiminnan kehittämisestä.

Googlehauilla Foonbergista saa yli 47 000 osumaa. Foonbergin ennustukset tulevaisuuden menestystekijöistä liittyvät internetiin ja nettimarkkinointiin. Asiakkaiden positiiviset palautteet jurististaan ovat internetissä avointa luettavaa. Kenenkä muun puoleen omaa asianajajaansa etsivä ”keltanokka” kääntyisi ongelmassaan kuin laajalti netissä kehitun asianajajan? Netin keskustelupalstoilla asianajajan nimen vilahdus tuo varmasti uusia asiakkaita jopa oman varsinaisen toimialueen ulkopuolelta.

Ajoita lasku oikein

Foonberg opasti asianajajakuntaa myös laskutuksesta. Hän on luonut asiakkaan tyytyväisyyskäyrän, jonka ihannekohtiin laskutus tulisi ajoittaa.

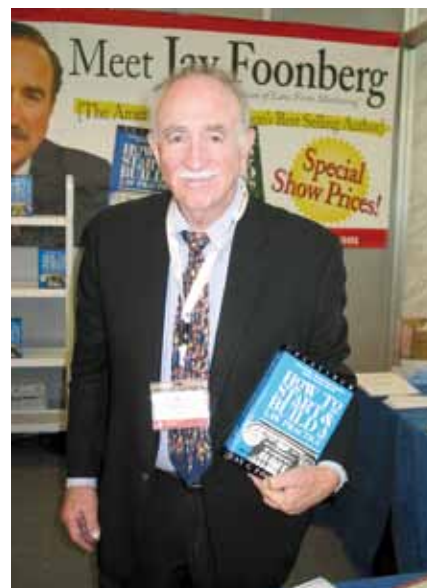
– Tullessaan ongelmansa kanssa asianajotoimistoon asiakas on kuin maansa myynyt. Ennen oikeudenkäyntiä asiakas suorastaan jumaloi asianajajaansa ja pitää tätä ihmeolentona, joka nopeasti viisaana omakseen tietämyksen vaikka lentokoneen hydrauliikkajärjestelmästä, jos sellaista tarvitaan, Foonberg julistaa.

Asiakas useimmiten tiedostaa realistisesti menestymisen mahdollisuutensa ennen oikeudenkäyntiä. Lopputuloksesta riippumatta asiakas useimmiten ajattelee, että hänen asianajajansa oli fantastinen eikä kukaan toi-

◀ Avajaisten kohokohtia oli Espanjan kuuluisimman flamenco-taiteilijan Estrella Morenten tulinen tanssiesitys.



- ◀ Espanjan kuningas Juan Carlos I avasi IBA:n kongressin, joka kokosi Madridiin yli 5000 asianajajaa noin 120 maasta. Suomesta mukana oli yli 60 asianajajaa.
- ▶ Menestynyt asianajaja Jay G. Foonberg ei ole halunnut salata kokemuksiaan muilta ja hänen kirjansa ovat kuluneet puhki yli 300 000 asianajajan käsissä.



nen asianajaja olisi pystynyt samaan lopputulokseen.

Aika ennen oikeudenkäyntiä ja välittömästi oikeuden päätöksen jälkeen ovat laskutuksen etsikkoaika. Asiakas maksaa onnellisena laskunsa jo ennen eräpäivää. Vitkastelu laskutuksessa tuo asianajajalle hankaluuksia.

– Asiakastyytyväisyys alkaa laantua kymmenen päivää ratkaisun jälkeen. Asiakas on jo reilussa viikossa tullut pohdinnoissaan siihen lopputulokseen, että asianajaja teki kyllä hyvin työnsä, mutta laki ja faktat olivat hänen puolellaan. Kolme viikkoa tuomiosta asianajaja on enää melko hyvä, koska tuomarit olivat asiakkaan puolella. Kuukauden jälkeen koko juttu olikin muuttunut sellaiseksi, että sitä ei voinut hävittää. Kuuden viikon päästä asiakas on sitä mieltä, että hän

olisi pärjännyt ilman asianajajaa ja kahden kuukauden päästä asianajaja olikin jo huijari, joka hoiti yksinkertaisen homman ja teki jättilaskun uskossa, että asiakas typeryksenä maksaisi sen. Sitten ollaankin jo tekemisissä palkkioriihtalautakunnan kanssa, Foonberg totesi.

Lapsi oikeudessa

Asianajajien oikeudessa hoitamat lapsiasiat ovat kasvaneet räjähdysmäisesti kaikkialla maailmassa. Meillä Suomessakin muun muassa huostaanottojen lisääntyminen ja niiden väistämätön ajautuminen hallinto-oikeuksiin on asettanut asianajotoimistoille paineita erikoistumiseen.

Myös lapsen oikeudet ja lapsen osallisuus oikeudenkäynnissä olivat esillä Kansainvälisen asianajajaliiton (IBA) kongressissa.

Uusin suuntaus näyttää olevan jopa se, että tuomioistuimiin sisustetaan ”lastenhuone” omine virikeympäristöineen, jossa istuva tuomari jututtaa asiassa osallisena olevaa lasta.

Viranomaisten laatima ennakkoselvitys sosiaalitoimistoissa on vain olosuhdekarotoitus. Tuomarit ympäri maailmaa haluavat saada nykyisin henkilökohtaisen kontaktin lapseen, jota päätös koskee. Koska lapset kekevat prosessit erittäin ahdistaviksi ja haluavat miellyttää eri tahoja, tuomarin tärkein tehtävä on selvittää lapselle, että hän tekee asiassa ratkaisun eikä lapsi ole sen sisällöstä itse vastuussa. Saa nähdä, milloin meidänkin käräjäoikeuksistamme löytyy leikkihuone, jossa juttua istuva tuomari on kuultavan kanssa leikkimässä selvittääkseen hänen ajatuksiaan.



- ◀ Asianajajat Juho Lenni-Taattola, Björn Nykvist, Casper Herler ja Andrew Cotton pitivät kansainvälistä verkostoitumista erittäin tärkeänä.