

מדריך מעשי למשרדי עורכי דין לחדלות פירעון

מליד לשיחה. משיחה ללקוח.

שאלות נכונות. הסבר ברור. צעד הבא מוסכם.
כלי עבודה לשיחה אנושית ומקצועית עם פונה חדש.

01 להבין את הצורך ולבדוק התאמה

02 לנהל שיחה ברורה וממוקדת

03 לטפל בהתנגדויות מתוך הקשבה

04 לבצע מעקב ולמדוד את התהליך

המטרה: החלטה מושכלת של הלקוח.

להקשיב, לבדוק התאמה ולהגדיר את הצעד הבא.

01 / הכנה וסינון

לפני שמציעים, מבינים.

בירור ראשוני נועד להבין את הצורך ולתאם פגישה מתאימה. הוא אינו מחליף בחינה משפטית של עורך דין.

01 מה הוביל לפנייה דווקא עכשיו?

זהו את הבעיה שהפונה מבקש לפתור, בלי להניח מראש מהו ההליך המתאים.

02 מה טווח החוב המשוער ולמי חייבים?

בקשו תמונה כללית. אין צורך לקבל מידע רגיש שאינו דרוש לתיאום הפגישה.

03 האם יש הליכים או מועדים קרובים?

בררו אם קיימים תיקי הוצאה לפועל, עיקולים או מועד שהפונה רוצה שעורך הדין יבדוק.

04 האם כבר ניתן ייעוץ או קיים ייצוג?

הבינו את המצב הנוכחי ואת הציפייה מהמשרד החדש.

05 מה הכי חשוב להסדיר?

בקשו מהפונה לתאר את התוצאה הרצויה ואת מידת הדחיפות.

06 אילו מסמכים זמינים לפגישה?

מסרו רשימה ממוקדת בהתאם להנחיות עורך הדין, וערוץ מוסכם להעברת מסמכים.

07 מהו הצעד הבא שנוח לך?

קבעו מועד, דרך קשר ותיאום ברור; בדקו שנוח לפונה לקבל הודעת המשך.

רושמים כדי שהשיחה הבאה תהיה טובה יותר

פרטי קשר, אזור, סוג הפנייה, צורך מרכזי, מועד הפגישה והצעד שסוכם. שמרו מידע רגיש רק במקום העבודה המיועד לכך.

02 / תסריט השיחה

חמישה שלבים לשיחה טובה.

השתמשו בניסוחים כנקודת מוצא. התאימו אותם לאדם, למצב ולשפה שלו.

01 / פתיחה וקבלת רשות

“ראיתי שפנית בנושא חובות. נוח לך לדבר עכשיו כמה דקות, כדי להבין מה המצב ומה הכי חשוב לך לפתור?”

02 / בירור הצורך

“מה הוביל אותך לפנות עכשיו? מה כבר ניסית, ומה היית רוצה שעורך הדין יבדוק עבורך?”

03 / סיכום ובדיקת הבנה

“אם הבנתי נכון, כרגע הדאגה העיקרית היא _____. הבנתי אותך נכון? יש משהו נוסף שחשוב שנדע?”

04 / הסבר היקף השירות

“בפגישה נבדוק את המידע והאפשרויות. אסביר מה כולל השירות, מה אינו כלול, מהו שכר הטרחה ומהם תנאי התשלום.”

05 / הסכמה על הצעד הבא

“אם מתאים לך, נסכם אילו מסמכים להביא ונקבע פגישה שבה נוכל לבדוק את האפשרויות. איזה מועד נוח לך?”

לפני סיום: ודאו שהפונה יודע מי חוזר אליו, מתי, ובאיזה ערוץ. אל תבטיחו תוצאה משפטית או מחיקת חובות מראש.

מקשיבים. מבררים. עונים.

סדר הפעולות: מכירים בחשש, שואלים מה עומד מאחוריו, עונים בשקיפות ומציעים צעד מתאים.

“זה יקר לי”

“אני מבין. הקושי הוא הסכום הכולל או אופן התשלום? נעבור על מה כלול ונבדוק אם קיימת אפשרות שמתאימה לך.”

מטרה: להבין את המגבלה, בלי להבטיח הנחה או אשראי שלא אושרו.

“אני צריך לחשוב”

“ברור. מה בעיקר דורש מחשבה: שכר הטרחה, מה כולל הייצוג או ההתאמה של התהליך?”

מטרה: לפתור שאלה אמיתית ולסכם מועד המשך שנוח לפונה.

“אני צריך להתייעץ עם בן או בת הזוג”

“מובן. איזה מידע יעזור לכם להחליט יחד? אפשר לשלוח סיכום ברור ולקבוע שיחה נוספת אם תרצו.”

מטרה: לתמוך בהחלטה משותפת, בלי לעקוף את מי שחשוב לפונה.

“איך אדע שאפשר לסמוך עליכם?”

“זו שאלה הוגנת. נציג מי מטפל בתיק, את היקף העבודה, את התנאים ואת דרך התקשורת. אשמח לענות על שאלות ספציפיות.”

מטרה: להציג מידע שניתן לבדוק; אין להמציא המלצות או תוצאות.

“תבטיחו שהחובות יימחקו”

“אפשר לבחון את המצב ולהסביר את האפשרויות. התוצאה תלויה בנסיבות ובהליך, ולכן לא אוכל להבטיח אותה מראש.”

מטרה: לאפשר בחירה מושכלת, בלי ליצור ציפייה שאינה מבוססת.

04 / מעקב אחרי השיחה

הצעד הבא לא נשאר באוויר.

קבעו יחד אם ומתי חוזרים לפונה. שלחו הודעות רק בערוץ מוסכם, ובהיקף שהפונה מעוניין בו.

בסיום השיחה / סיכום

“תודה על השיחה. כפי שסיכמנו, הפגישה בתאריך ____ בשעה ____ . לקראתה כדאי להכין ____ . אפשר להשיב כאן אם צריך לעדכן את המועד.”

במועד שסוכם / השלמת מידע

“היי, חוזר אליך כפי שסיכמנו. האם יש שאלה על השירות או על ההצעה שאוכל לעזור להבהיר לפני שנחליט על הצעד הבא?”

כשגם תגובה / סיום מכבד

“רציתי לבדוק אם עדיין תרצה להמשיך בבירור. אם הזמן לא מתאים, אפשר לעצור כאן ולחזור אלינו כשנוח לך.”

שלושה כללים לתהליך מסודר

מועד ברור

כל שיחה מסתיימת במועד ובפעולה שסוכם, או בסגירה ברורה של הפנייה.

פרטיות

אל תכתבו פרטי חוב או מידע אישי רגיש בהודעה שאין צורך לפרט בה את המקרה.

כבוד לבחירה

אם הפונה ביקש לעצור, עצרו את המעקב. תיעוד נכון מונע פניות חוזרות מיותרות.

05 / מדידה ושיפור

מודדים את התהליך כולו.

הפרידו בין כמות פניות, שיחות שהתקיימו, פגישות ולקוחות שהצטרפו. אין שיעור סגירה מובטח.

שיעור יצירת קשר

מספר הפונים שנוצר איתם קשר / מספר הפניות שהתקבלו.

שיעור הגעה לפגישה

מספר הפגישות שהתקיימו / מספר הפגישות שנקבעו.

שיעור הצטרפות

מספר הלקוחות שהתקשרו עם המשרד / מספר פגישות הייעוץ שהתקיימו.

עלות גיוס לקוח

סך עלות השיווק והלידים בתקופה / מספר הלקוחות החדשים באותה תקופה.

השוו תקופות עם זמן מעקב דומה. כאשר המכנה הוא אפס, אין שיעור שניתן לחשב. השתמשו בהכנסה שנגבתה בפועל, ולא רק בשכר טרחה שנחתם.

רשימת בדיקה לפני שסוגרים

- ☐ הצורך של הפונה הובן וסוכם.
- ☐ עורך הדין בחן את ההתאמה לקבלת הייצוג.
- ☐ היקף השירות, המחיר ותנאי התשלום הוסברו.
- ☐ ניתנה תשובה לשאלות, בלי הבטחת תוצאה.
- ☐ הוסכם על צעד הבא, מועד ודרך קשר.

רוצים לחדד את תהליך גיוס הלקוחות?

קובעים שיחת אסטרטגיה עם LAW HERO

law-hero.youcanbook.me

המדריך הוא כלי לשיחה עסקית ומקצועית, ואינו ייעוץ משפטי. אין בו התחייבות לתוצאה משפטית או למספר לקוחות.