

客戶管理

理律法律事務所
吳至格律師
2017/3/10



- 聯絡人設定及整理
- 為何要學Google及Dropbox
- 從客戶管理到行程管理
- 從客戶管理到案件管理
- 從客戶管理到帳務管理

律師的工作型態

律師

- 不在法院，就是去法院
- 開會、開庭才有錢賺
- 外部會議較多
- 電腦技能....
- 認識人越多，案件越多

律師秘書工作特性

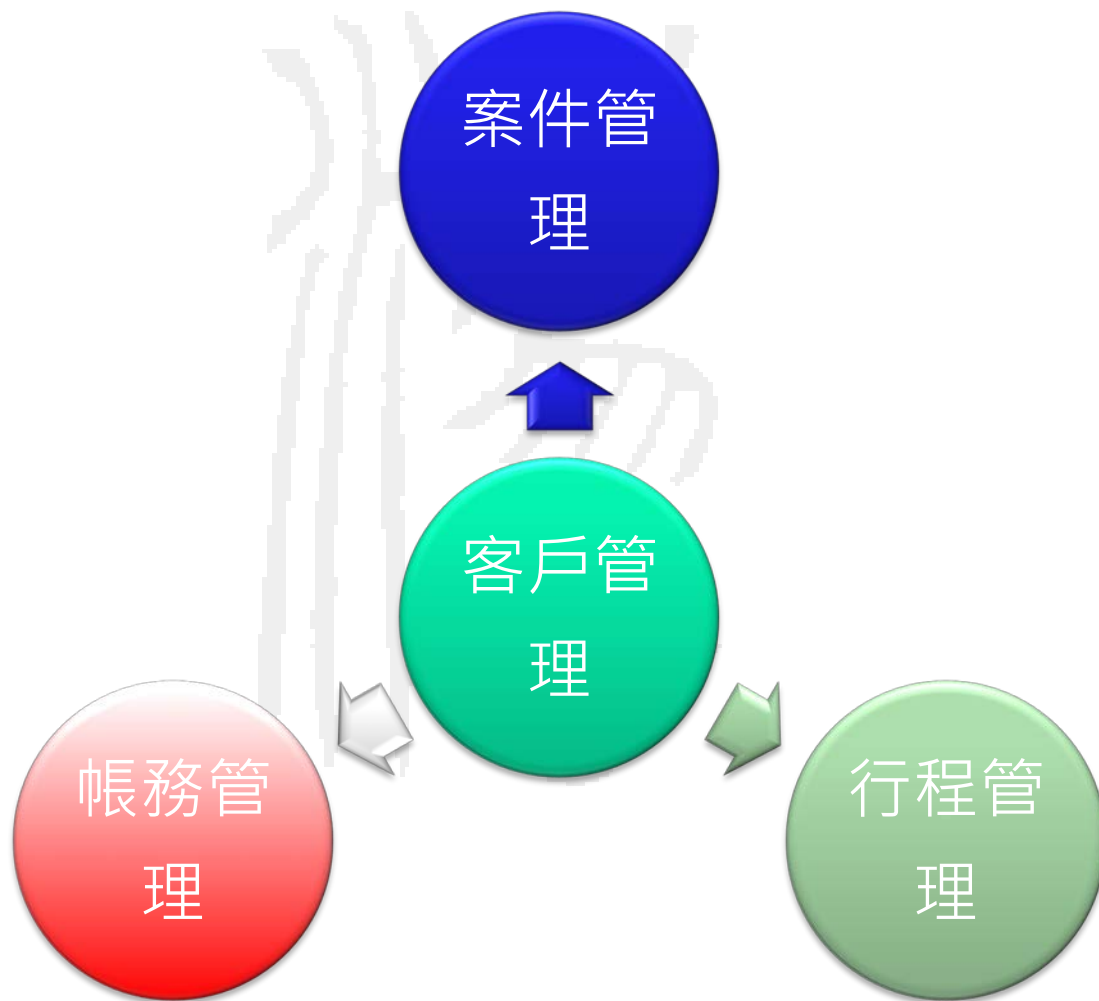
經理人

- 在辦公室的時間較長
- 次數較少
- 內部會議較多
- 電腦技能較佳



有客戶才有事務所

客戶管理是事務所的基礎



律師的工作型態的客戶管理



律師

- 不在法院，就是去法院
 - 開會、開庭才有錢賺
 - 外部會議較多
 - 電腦技能....
- 雲端聯絡人
 - 會議通知
 - 名片管理及輸入
 - 秘書要多才多藝



聯絡人

- 有內部網路：學好Outlook
 - 代理人
- 沒有內部網路：學好Google
 - 事務所的Google帳號
 - 律師的公用帳號



聯絡人整理

- 姓氏用代號
- 公司用代號



姓氏

名字

公司

☐ 公司

資訊 圖片

行動電話

電話

住家

電子郵件

鈴聲

開場

訊息聲

單音

首頁

URL

生日

年/月/日

住家

使用者名稱 AIM

住家

國家
郵遞區號 縣市
鄉鎮市區
街名

附註

+

完成

Q 搜尋「Google...」

N

NTU 溫宏毅

NTU 王文宇

NTU 王兆鵬

NTU 李茂生

NTU 柯宗志

NTU 曾婉如

NTU 葛克昌

NTU 謝煜偉

NTU 藍元俊

聯絡人整理 Outlook



Wu 吳至格

職稱
辦公室，部門，公司



Wu 吳至格

職稱
辦公室，部門，公司

連絡人組織詳細資料記事憑證

電話 +

✓

行動電話

公司電話 2

住家

住家 2

公司傳真

住家傳真

呼叫器

主要

助理

電話 1

電話 2

電話 3

電話 4

組織

詳細資料

記事

電話 +

行動電話 ▾

公司 ▾

網際網路 +

公司電子郵件 ▾

地址 +

公司 ▾

個人 +

中間名

年齡

生日 62

星座 x

紀念日

配偶

子女

興趣

頭銜

稱謂

暱稱

血型

日期 1

日期 2 /市/區

自訂 1

自訂 2

自訂 3

自訂 4

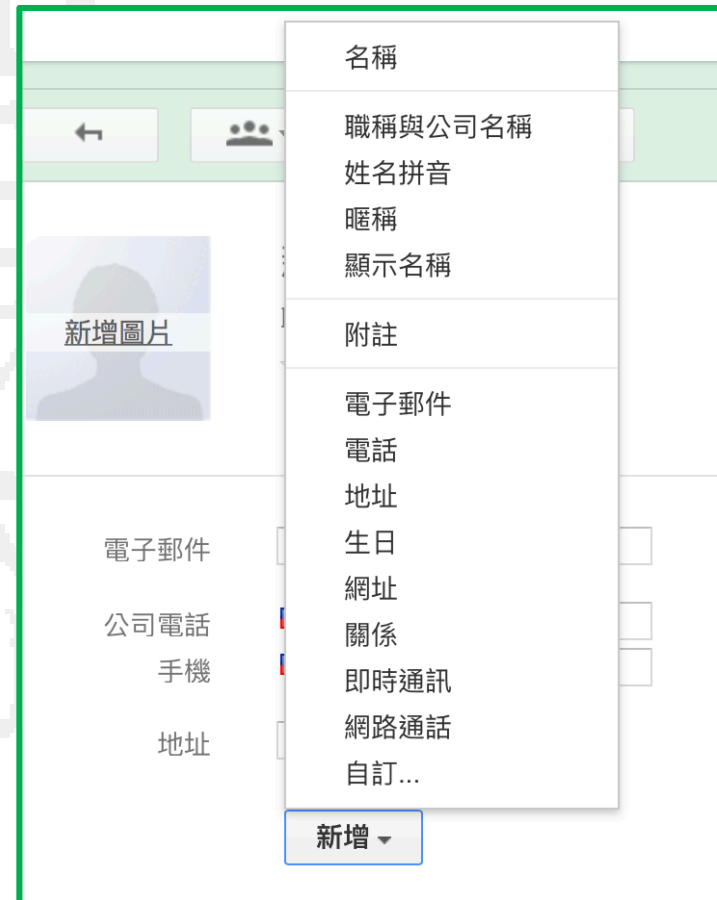
自訂 5

自訂 6

自訂 7

聯絡人整理

Mac、Google



本津事務所

還有哪些聯絡人欄位？

- 專線電話
- 助理（秘書）電話
- 生日
- 配偶姓名
- 子女姓名
- 緊急聯絡人（刑案）
- 分機號碼



聯絡人整理

姓名 名字
公司
公司

資訊 圖片

行動電話 電話

住家 電子郵件

鈴聲 開場

訊息聲 單音

首頁 URL

生日 年/月/日

住家 使用者名稱 AIM

住家 國家

郵遞區號 縣市
鄉鎮市區
街名

附註 善用附註

+ 完成

— 個性

— 忌諱

— 抱怨

— 送往迎來

— 關係人姓名、電話

— 秘書姓名

新增名稱 ... 查
職稱 公司
我的聯絡人

新增圖片

電子郵件

公司電話

手機

地址

新增

新增附註 善用附註

— 案號 + 書記官電話

台北律師公會

TAIPEI BAR
ASSOCIATION

公會會員名錄

會員搜尋

機關團體

進階搜尋

姓名：



事務所或服務單位：



執行尋找

會員資料紀錄

您好! 吳至格 律師 (主區)

管理個人資料

登出

- ▶ 參與課程紀錄
- ▶ 參與活動紀錄
- ▶ 參與會議紀錄
- ▶ 會員服務首頁
- ▶ 會員名錄下載

- 幫律師找回密码
- 登入公會官網 (<http://www.tba.org.tw>)
- 下載會員名錄

▶ 會員名錄Window版

▶ 會員名錄MAC版



台北律師公會105年會員名錄安裝說明.pdf

工商時間

公會官網 (<http://www.tba.org.tw>)

- 會員名錄
- 委任狀
- 申請表格
- 報名在職進修



關於台北律師公會

會員服務專區

出版線上

法律資料檢索

下載專區

網域名稱爭議

公會相關申請表格

- ▶ 公會相關申請表格
- ▶ 法院各項服務申請表格
- ▶ 政府機構法律訴訟申請表格
- ▶ 其他

我要找律師

☐ 依律師執業專長搜尋

請選擇

☐ 依律師姓名搜尋

搜尋



下載專區

公會相關申請表格

申請加入會員入會表格

台北律師公會會員入會須知

律師名簿應記載事項調查表

台北律師公會網站[尋找律師]欄位律師登錄調查表

台北律師公會入會會員異動表

台北律師公會會員入會申請書

台北律師公會主、兼區會員及準會員福利事項表

工商時間

公會FB專頁<https://www.facebook.com/TaipeiBar>

台北律師公會

你正以吳至格的名義發表、回應和說讚 — 更改為台北律師公會

粉絲專頁 動態 8 洞察報告 設定 建立粉絲群

台北律師公會季刊 創刊號 2009年4月15日

在野法潮

台北律師公會
法治 / 法律

讚 追蹤中 發訊息

動態時報 關於 相片 說讚的粉絲 更多

用戶 3,582 個讚

李茂生、曾威凱和其他 601 人都說這個讚。

台北律師公會
TAIPEI BAR ASSOCIATION

留言 相片/影片

在這個專頁上寫點什麼……

台北律師公會
由 Sally Yen 發佈 [?] · 4小時前



公會會員名錄

會員搜尋

機關團體

進階搜尋

姓名：

事務所或服務單位：

執行尋找

- 回首頁
- 匯出找到資料
- 標籤
- 西式信封
- A4信封
- B4信封

姓名： 性別： 會員別：

英文名： 其他公會：

事務所或服務單位：

事務所英文名稱：

主要聯絡地址：

主要聯絡電話：

主要聯絡傳真：

行動電話：

Email：



公會會員名錄

會員搜尋

機關團體

進階搜尋

機關團體名稱：

 執行尋找

≡ 顯示所有「機關團體」的詳細資料

 回首頁

 匯出找到資料

機關團體名稱： 中華民國律師公會全國聯合會

機關團體地址： 台北市忠孝西路一段4號7樓C室

機關團體電話： (02)2388-1707

機關團體傳真： (02)2388-1708

機關團體網址： www.twba.org.tw



機關團體Email：



機關團體名稱： 臺北律師公會

法院聯絡人



- 案件管理？
- 如何快速找到書記官電話？
 - 姓名、股別
 - 案號、當事人
- 如何快速送狀（地址/信封）？
 - 法院
 - 對造
 - 對造律師
 - 客戶

客戶管理與利益衝突查詢

律師法第 26 條

- 律師對於左列事件，不得執行其職務：
 1. 本人或同一律師事務所之律師曾受委託人之相對人之委任，或曾與商議而予以贊助者。

律師倫理規範第30條

- 律師不得受任下列事件：
 1. 依信賴關係或法律顧問關係接受諮詢，與該諮詢事件利害相衝突之同一或有實質關連之事件。
 2. 與受任之事件利害相衝突之同一或有實質關連之事件。關於現在受任事件，其與原委任人終止委任者，亦同。
 3. 以現在受任事件之委任人為對造之其他事件。
 4. 由現在受任事件之對造所委任之其他事件。
 5. 曾任公務員或仲裁人，其職務上所處理之同一或有實質關連之事件。
 6. 與律師之財產、業務或個人利益有關，可能影響其獨立專業判斷之事件。
 7. 相對人所委任之律師，與其有配偶或二親等內之血親或姻親關係之同一或有實質關連之事件。
 8. 委任人有數人，而其間利害關係相衝突之事件。
 9. 其他與律師對其他委任人、前委任人或第三人之現存義務有衝突之事件。
- 前項除第五款情形外，律師於告知受影響之委任人與前委任人並得其書面同意後，仍得受任之。

客戶管理與利益衝突查詢

- 擴張的代價
- 建立案件總檔
- 詳盡客戶資料
- 開案前先檢索





- 律師單一登入系統
- <http://portal.ezlawyer.com.tw/Login.do>



司法院 線上起訴暨律師單一登入

106/03/02 「律師線上聲請閱卷暨聲請複製電子卷證系統」、「開庭進度」、「裁判書查詢」、「量刑系統」因本院電力系統維護，預計於106.3.3(五)下午6:00至106.3.4(六)上午10:00間停止服務

[會員登入](#)



司法院線上起訴及
書狀傳送作業平台



聲請閱卷及
複製電子卷證



開庭行事曆



最近庭期



開庭進度



最新案件進度



我的案件



電子筆錄追蹤



電子筆錄調閱



裁判書查詢



量刑系統



常用表格及好用工具

最新消息

104/12/18 即日起提供「民事爭點整理系統表格（試辦專用版）」，可逕至「常用表格及好用工具」下載使用。

102/09/30 已有電子筆錄調閱系統帳號之律師，可直接使用電子筆錄調閱系統帳號密碼登入本系統，不需重新申請新帳號。



- 律師單一登入系統
- <http://portal.ezlawyer.com.tw/Login.do>

 **司法院**
線上起訴暨律師單一登入

[同步至Google行事曆](#) [取得授權](#) [回前頁](#)

請在google授權頁面登入您要同步的google帳號

- 學好會議通知
- 教會律師使用會議通知

九里即	月明即	1200 日...	12時	月昇八
十五	11日	• 1400 法... 上午2時		
廿二	18日			

1400 法務部
加入位置
2017年4月11日 上午2時 – 上午4時
加入邀請對象
加入附註或 URL

務所
LI
-LAW

會議通知 開庭通知 期限（整日通知）

- 上訴期限
- 法顧期限

律師要學 (買) 哪些 ? 要律師學 (買) 哪些 ?



Google Drive



iCloud

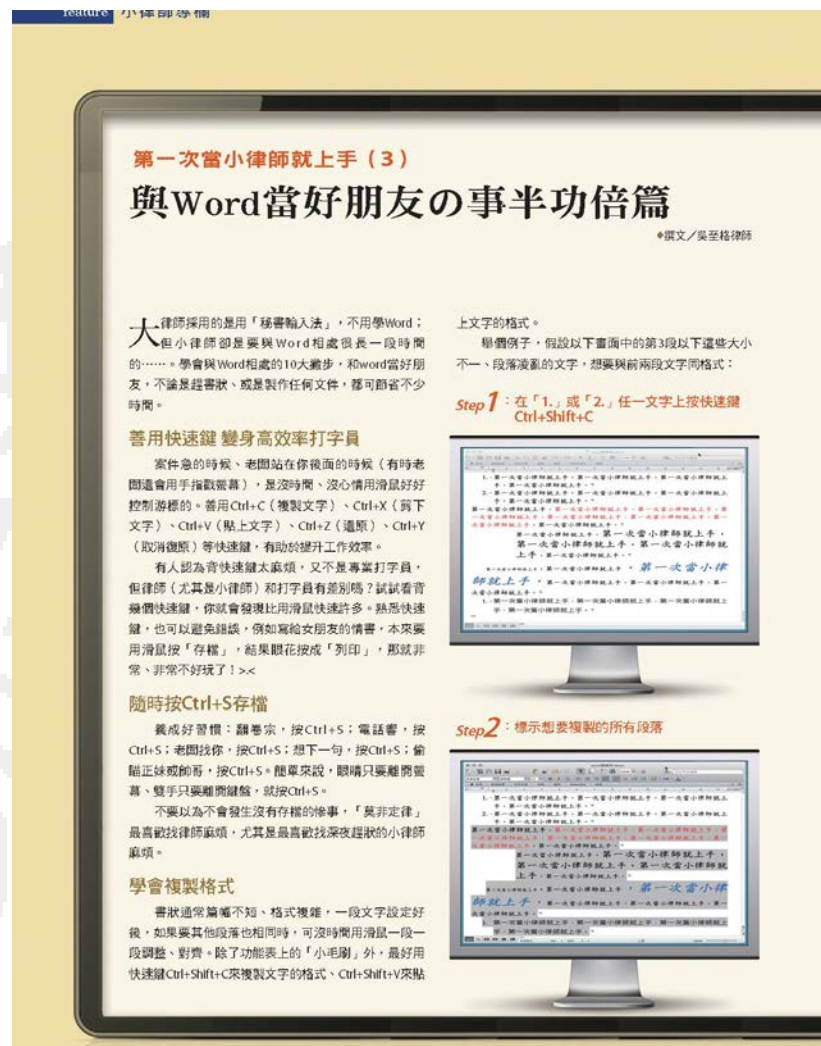


box

OneDrive



- 名片掃描
- 文件辨識

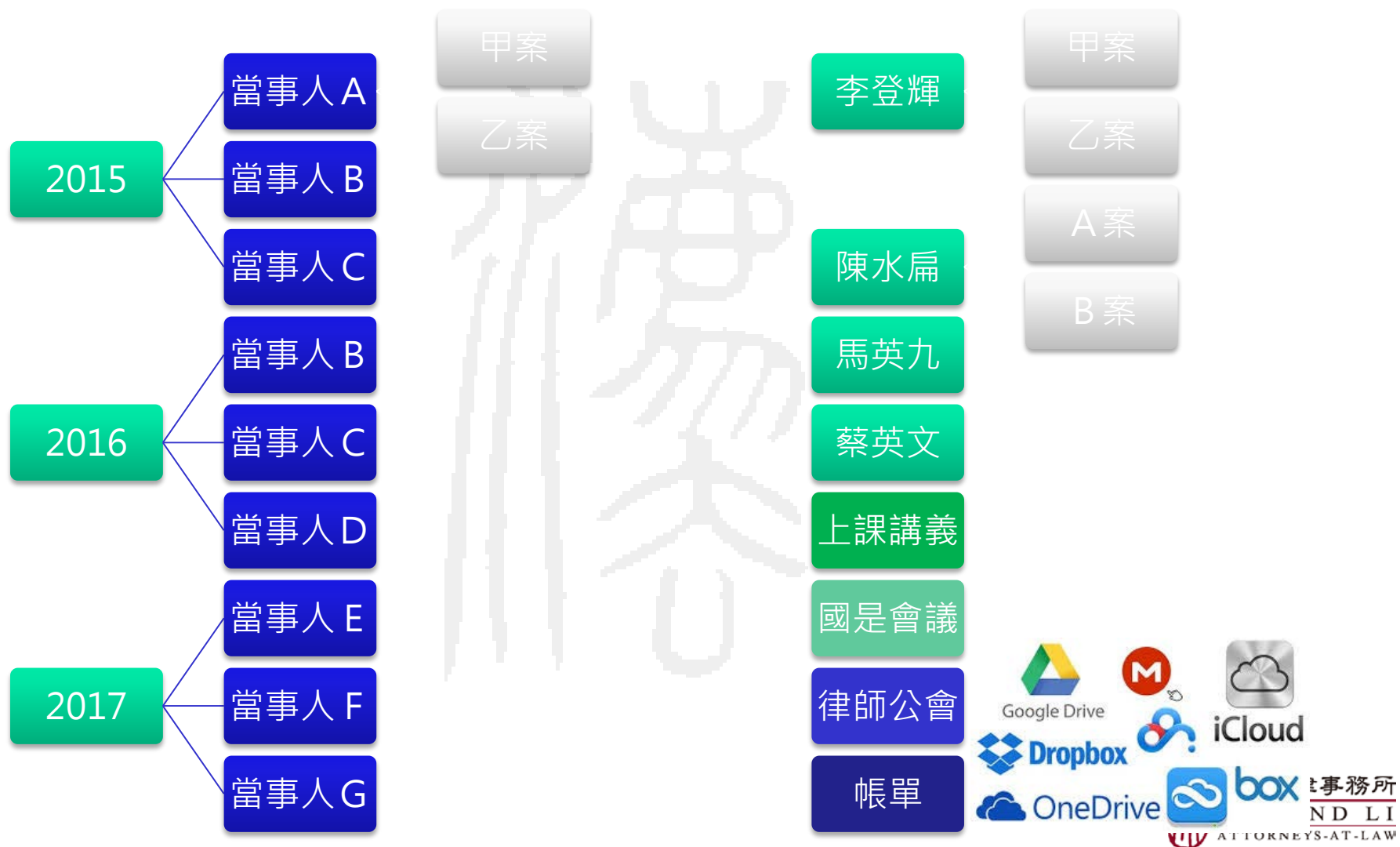


理津法律事務所
LEE AND LI
ATTORNEYS-AT-LAW

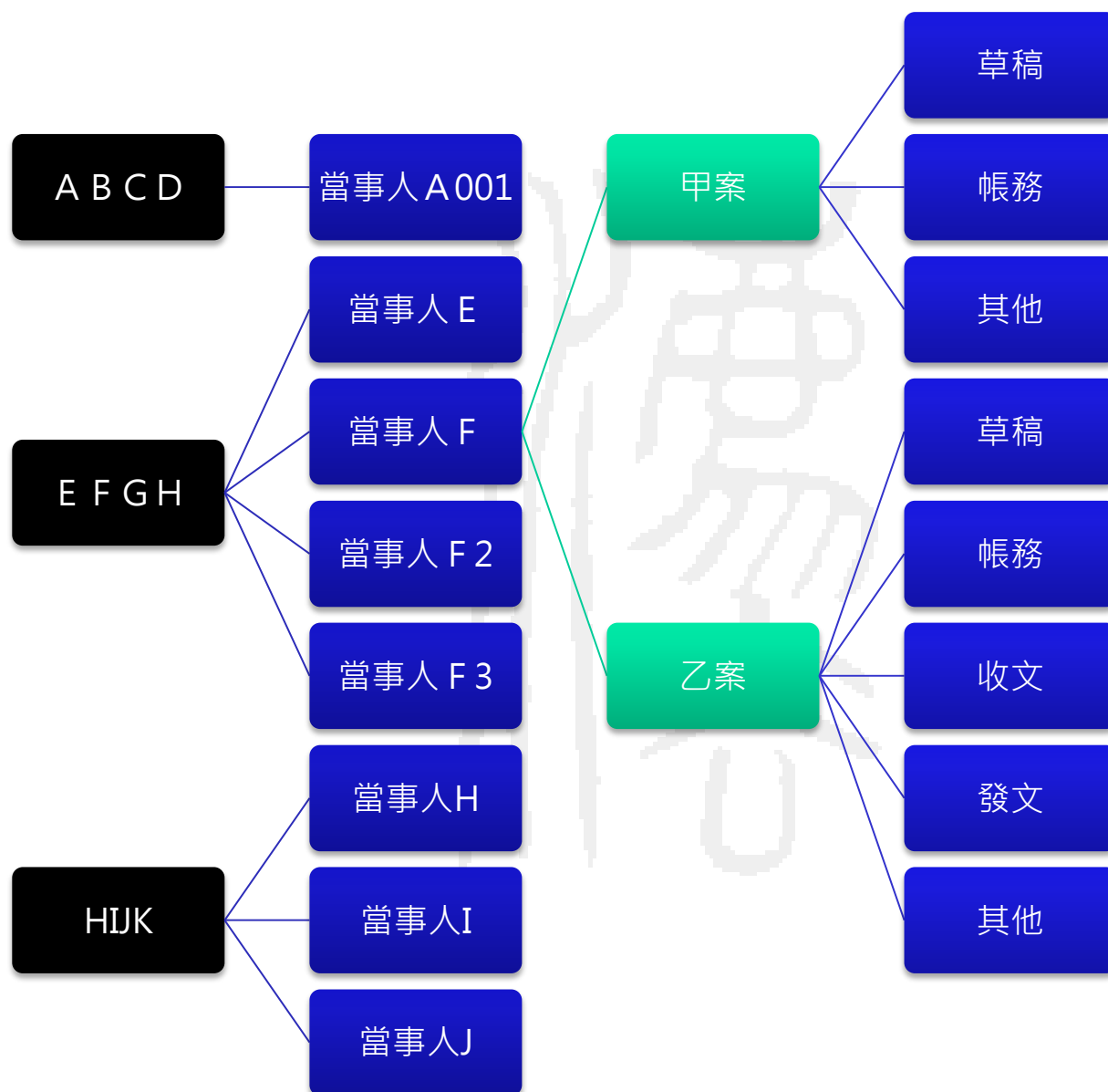


乾脆自己來算了

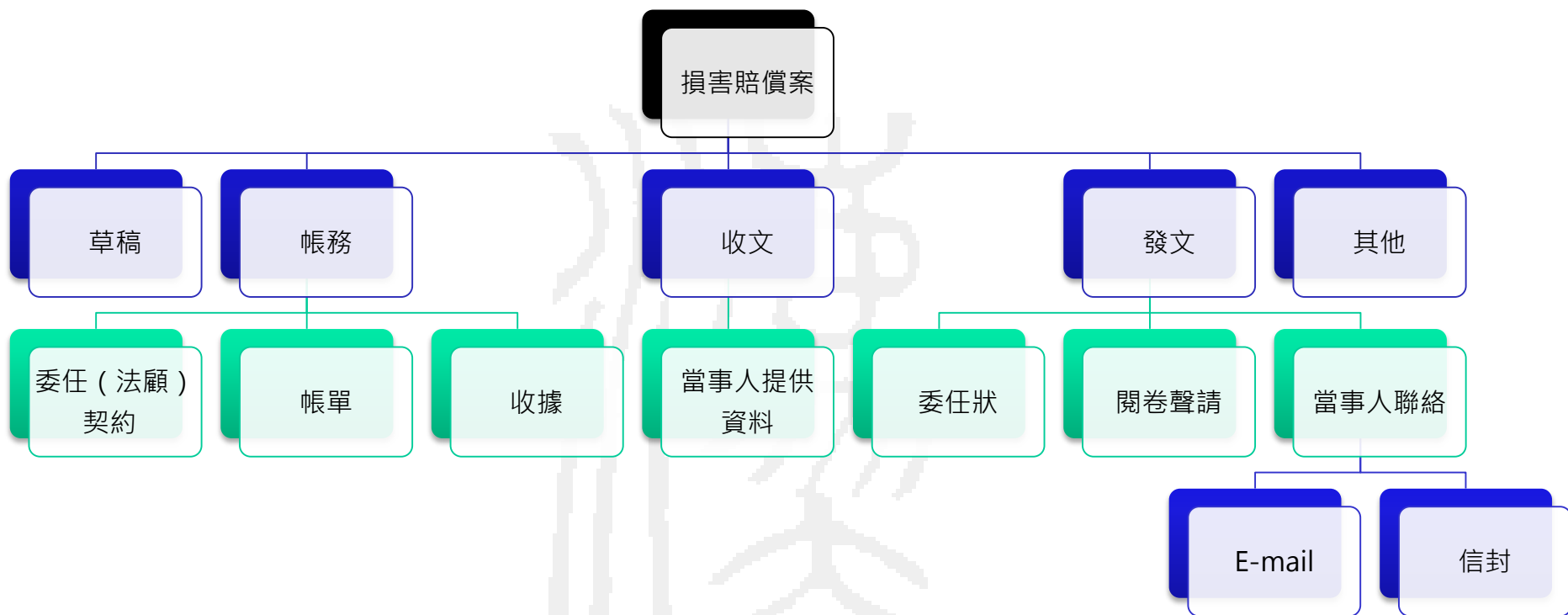
檔案架構 (及雲端硬碟)



檔案架構 (及雲端硬碟)



檔案架構 (及雲端硬碟)



- 越急的檔案越找不到
- 越重要的檔案越找不到
- 訂好規則，才不用翻箱倒櫃



檔案整理&命名 (及雲端硬碟)

- 聯絡E-mail

— 一封信 — Word檔

— 一案件 — Word檔



- C54651-Y01-陳報-20081217.doc
- C54651-Y01-陳報-20090115.doc
- C54651-Y01-陳報-20091001.doc
- C54651-Y01-筆錄-20080417.doc
- C54651-Y01-筆錄-20080522.doc
- C54651-Y01-筆錄-20080708.doc
- C54651-Y01-筆錄-20080819.doc
- C54651-Y01-筆錄-20081209.doc
- C54651-Y01-筆錄-20090716.doc
- C54651-Y01-筆錄-20090824.doc
- C54651-Y01-補充理由1-20080417.doc
- C54651-Y01-補充理由2-20080418.doc
- C54651-Y01-補充理由3-20080522.doc
- C54651-Y01-補充理由4-20080708.doc
- C54651-Y01-補充理由5-20080807.doc
- C54651-Y01-補充理由6-20080818.doc
- C54651-Y01-補充理由7-20081123.doc
- C54651-Y01-補充理由8-20090901.doc
- C54651-Y01-CT.doc
- C54651-Y01-POA.doc



從客戶管理到帳務管理

從客戶管理到帳務管理

- 聯絡人與客戶（公司）
 - 另設獨立聯絡人
 - 客戶清單總表
- 客戶（公司）的特別欄位
 - 案件聯絡人（可能不只一位）
 - 帳單聯絡人
 - 帳單地址
 - 開帳注意事項（最容易被K的）
 - 特殊帳單格式
 - 特殊開帳期間



The image shows a screenshot of a CRM system's contact profile for a company. The profile is for contact ID N00801, identified as 國立台灣大學 (National Taiwan University). The profile includes a header with a placeholder for a profile picture, the contact ID, and the company name. Below the header, there are tabs for 連絡人 (Contact), 組織 (Organization), 詳細資料 (Detailed Information), 記事 (Notes), and 憑證 (Credentials). The 詳細資料 (Detailed Information) tab is currently selected, displaying various contact details. These include a 電話 (Phone) section with a plus icon for adding more numbers, and fields for 行動電話 (Mobile Phone) and 公司 (Company) with placeholder text (xxx) xxx-xxxx. There is also a 網際網路 (Internet) section with a plus icon, and a field for 公司電子郵件 (Company Email) with the placeholder someone@example.com. The 地址 (Address) section includes a plus icon and fields for 公司 (Company), 郵遞區號 (Postal Code), 國家/地區 (Country/Region), 縣/市 (County/City), 鄉/鎮/市/區 (Township/City/District), and 路/街 (Road/Street).

法律顧問/按時計費

- 聯絡人與客戶（公司）
 - 另設獨立聯絡人
 - 客戶清單總表
- 客戶（公司）的特別欄位
 - 案件聯絡人（可能不只一位）
 - 帳單聯絡人
 - 帳單地址
 - 開帳注意事項（最容易被K的）
 - 特殊帳單格式
 - 特殊開帳期間



The image shows a contact form for a client named N00801 國立台灣大學. The form is divided into several sections: 聯絡人 (Contact Person), 組織 (Organization), 詳細資料 (Detailed Information), 記事 (Notes), and 憑證 (Evidence). The 聯絡人 section is currently selected. It contains fields for 電話 (Phone), 行動電話 (Mobile Phone), 公司 (Company), 網際網路 (Internet), 公司電子郵件 (Company Email), and 地址 (Address). The 地址 section is further divided into 郵遞區號 (Postal Code), 國家/地區 (Country/Region), 縣市 (City/Town), 鄉/鎮/市/區 (District/Town/Village/City/District), and 路/街 (Road/Street).

N00801 國立台灣大學

職稱
辦公室, 部門, 公司

聯絡人 組織 詳細資料 記事 憑證

電話 +

行動電話 (xxx) xxx-xxxx

公司 (xxx) xxx-xxxx

網際網路 +

公司電子郵件 someone@example.com

地址 +

公司 郵遞區號
國家/地區
縣市 鄉/鎮/市/區
路/街



案件收費/按時收費

一位年輕律師在地獄門口抗議他英年早逝。

地獄判官冷冷地說：「依照你的工時記錄，你現在是103歲」

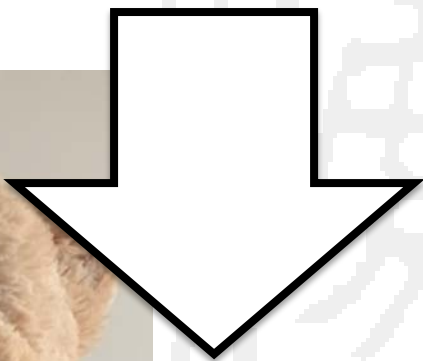
台北律師公會章程第廿九條

- 台北律師公會章程第廿九條
- 會員受當事人之委託，辦理訴訟案件及其他法律事件，收受酬金得參考下列三種方式及標準，以契約定之。
 - 分收酬金
 - 總收酬金
 - 按時計算酬金

	按時計酬	按件計酬
型態	依實際處理事務之時間計算 且通常依業務範圍、年資與 經歷之不同，定有不同費率	我國實務上常見 非訟案件依委任事務性質由雙方 事前決定
收費方式	定期開帳	事前收取
適用範圍	國際商務法律事務所	區域個人法律事務所
費用控制	可以控制費用、成本	費用固定
費用標準	反應案件性質與利益	可能無標準，依客戶經濟能力
控制時期	長期、定期控制成本與費用	事前已決定成本與費用
監督時期	由定期帳單監督	委任後，可能無法長期監督
案件品質	案件品質高 可以長期維持案件品質	依事前決定之費用高低決定案件 品質 可能無法長期維持案件品質
配合度	配合度較高	配合度可能較低
諮詢功能	長期諮詢功能	可能流於形式

上帝給律師最大的懲罰

律師暴肝的原因



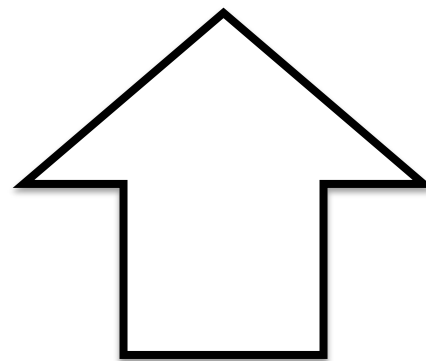
收費太多

客戶K你



收費太少

事務所K你



連上廁所可收錢？

付費工時

- 研析案情
- 審閱資料
- 撰擬與備置文件
- 電話聯繫
- 開會討論
- 出外洽辦事務
- 參加法院程序之時間及其交通時間

不收費工時

- 自我學習
- 事務工作
- 更正校稿
- 個人熟悉
- 案件交接與行政協調





- 休息時間可否計費？
 - 等庭
 - 用餐
- 利用交通、休息時間處理其他案件，如何計費？
- 拿以前文件修改，如何計費？



- 客戶應對（通知勝敗）
- 客戶抱怨
- 送往迎來

一個律師笑話

- 一個律師助理興奮的給律師發LINE，報告判決結果「正義勝利了！」
- 一分鐘以後收到律師回的簡訊

立刻上訴



如何一句話惹惱律師（及秘書）？

- 這個官司贏定了，為何會輸？
- 這個案子很簡單，算便宜點啦
- 只要有錢賺，你們還不都接？
- 律師只要開庭說幾句話、隨便寫幾個字，就可賺錢！
- 你跟這個案子的法官很熟吧？
- 你們律師只會耍嘴皮子。
- 律師不都很會說謊？
- 你們律師都反對死刑（贊成同性戀）
- 你們律師都想要從政。
- 陳水扁、馬英九都是律師，都是你們害了台灣。



Q & A

理律法律事務所
吳至格律師

謝謝指教