

Stanisław Rachelski

# PROWADŹ DO DECYZJI

Jak sprzedawać usługi profesjonalne  
w kancelarii i poza nią

**Prowadź klienta do decyzji,  
która zmienia jego przyszłość  
i rozwija Twój biznes**

# PRZEDMOWA

Drogi Czytelniku,

Przez ponad trzy dekady prowadzenia własnej kancelarii miałem okazję obserwować, jak zmienia się nasza profesja i dostrzegłem nowe wyzwania, które stawia przed nami współczesny rynek prawniczy. Kiedyś wystarczała nam dogłębna znajomość prawa i umiejętność analizy przepisów. Dziś to dopiero punkt wyjścia. Klienci oczekują czegoś więcej – chcą wiarygodnego partnera, który nie tylko rozwiąże ich problem, ale również zrozumie ich potrzeby, poprowadzi przez proces i pokaże realną wartość oferowanych usług. Z tego właśnie powodu powstała ta książka. Chcę podzielić się z Tobą wiedzą i doświadczeniem, które zdobywałem przez lata. Wiem, jak trudne bywa połączenie profesjonalizmu prawniczego z umiejętnościami sprzedażowymi. Wiem, że wielu z nas nie czuje się komfortowo, myśląc o sobie w kategoriach „sprzedawcy”.

Sprzedaż w naszej branży to coś znacznie więcej. To budowanie relacji opartych na zaufaniu, prezentowanie swojej wartości w sposób klarowny i uczciwy oraz umiejętne prowadzenie klienta do decyzji, która będzie korzystna dla obu stron. W tej książce znajdziesz praktyczne wskazówki, które pomogą Tobie skutecznie zarządzać procesem sprzedaży swoich usług. Dowiesz się, jak lepiej komunikować się

z klientami, rozumieć ich potrzeby i proponować rozwiązania, które będą dla nich najlepsze. Podpowiem Ci, jak przekonać Twoich potencjalnych klientów do oferty w sposób profesjonalny i etyczny, a także jak zamykać transakcje, dbając przy tym o długotrwałe relacje, które przyniosą korzyści zarówno Tobie, jak i Twoim klientom. Nie znajdziesz tu technik manipulacji ani tanich sztuczek, to nie jest książka o sprzedaży w tradycyjnym tego słowa znaczeniu, ale przewodnik po tym, jak być prawnikiem XXI wieku – profesjonalnym, empatycznym i skutecznym. Mam nadzieję, że pomoże Ci ona spojrzeć na sprzedaż nie jako na coś, czego trzeba unikać, ale jak na naturalną część naszej pracy, która pozwala lepiej służyć naszym klientom. Cieszę się, że zdecydowałaś się sięgnąć po tę książkę. Wierzę, że czas, który poświęcisz na jej lekturę, zaowocuje większą satysfakcją z pracy, lepszymi relacjami z klientami i większym sukcesem zawodowym.

*Życzę Ci inspirującej lektury i wielu sukcesów!*

# WPROWADZENIE

Współczesny rynek usług prawnych zmienił się bardziej niż wielu z nas chce przyznać. Dziś sama wiedza prawnicza już nie wystarcza. Klient nie szuka wyłącznie eksperta od przepisów. Szuka partnera, kogoś, kto zrozumie jego sytuację, poprowadzi przez proces i pomoże podjąć właściwą decyzję. Przez lata obserwowałem, jak wielu prawników zmagają się z jednym problemem, nie z brakiem kompetencji, ale z trudnościami w komunikowaniu swojej wartości. Sprzedaż w naszej profesji wciąż bywa tematem niewygodnym. Kojarzy się z naciskiem, przekonywaniem, czasem nawet manipulacją. Tymczasem w rzeczywistości jest czymś zupełnie innym. Pamiętam klienta, który wszedł do mojego gabinetu z wyraźnym sceptycyzmem. „Nie wiem, czy prawnicy to dla mnie rozwiązanie, zwykle to tylko kosztuje i nic z tego nie wynika” – powiedział na wstępie. Nie przekonywałem go. Nie przedstawiałem oferty. Po prostu słuchałem. Piętnaście minut później powiedział: „Dopiero teraz czuję, że ktoś naprawdę rozumie mój problem”. To doświadczenie wiele mnie nauczyło. Sprzedaż w usługach prawnych nie polega na przekonywaniu. Polega na słuchaniu, rozumieniu i prowadzeniu klienta przez proces, który często jest dla niego trudny i obciążający. Największą sztuką sprzedaży nie jest mówienie, lecz słuchanie. To w dialogu rodzi się prawdziwa wartość, wtedy, gdy potrzeby spotykają się ze zrozumieniem. Ta książka powstała właśnie

po to, by pokazać, że sprzedaż w usługach prawnych nie jest dodatkiem do zawodu. Jest jego naturalną częścią. Nie jako technika, ale jako sposób pracy oparty na relacji, zaufaniu i odpowiedzialności.

Przez wiele lat zawód prawnika opierał się na stabilnym modelu pracy. Kancelarie budowały swoją pozycję w oparciu o wiedzę, doświadczenie i relacje rozwijane często przez dekady. Klient trafiał do prawnika z polecenia, a sama obecność kancelarii na rynku była wystarczającym dowodem jej wiarygodności. Ten model przez długi czas działał. Dziś jednak przestaje być wystarczający. Zmiana nie nastąpiła nagle, ale jej skutki odczuwamy bardzo wyraźnie. Rynek usług prawnych stał się bardziej wymagający, bardziej konkurencyjny i zdecydowanie bardziej dynamiczny. To, co kiedyś było przewagą, dziś jest jedynie punktem wyjścia. Po pierwsze zmieniło się otoczenie rynkowe. Kancelarie nie konkurują już wyłącznie lokalnie. Na rynku obecne są międzynarodowe podmioty, wyspecjalizowane butikowe kancelarie oraz nowe modele świadczenia usług prawnych oparte na technologii. Klient ma dostęp do szerokiej oferty i potrafi ją porównywać. Po drugie, zmienił się sposób podejmowania decyzji. Dawniej wybór prawnika był często naturalną konsekwencją rekomendacji. Dziś jest świadomą decyzją. Klient analizuje, porównuje, sprawdza opinie i oczekuje jasnego uzasadnienia, dlaczego to właśnie tej kancelarii powinien zaufać. Po trzecie, zmieniło się tempo pracy. Rozwój technologii przyspieszył niemal każdy element funkcjonowania kancelarii. Komunikacja, dostęp do informacji, obieg dokumentów – wszystko dzieje się szybciej. Wraz z tym rosną oczekiwania klientów wobec dostępności i sprawności działania. W tych realiach nie wystarczy być dobrym prawnikiem w tradycyjnym rozumieniu tego słowa. Coraz większego znaczenia nabiera sposób, w jaki prawnik pracuje z klientem, jak komunikuje, jak prowadzi rozmowę, jak tłumaczy złożone kwestie i jak buduje relację, która wykracza poza jedną sprawę. To właśnie

w tym miejscu zaczyna się obszar, który przez lata był w naszej profesji marginalizowany lub traktowany z dystansem: sprzedaż usług prawnych. Nie jako zestaw technik, ale jako umiejętność prowadzenia klienta przez proces decyzyjny w sposób świadomy, uczciwy i zrozumiały. Zrozumienie tej zmiany jest dziś kluczowe. Bo zawód prawnika nie traci na znaczeniu. Zmienia się tylko sposób, w jaki tę wartość trzeba pokazać.

# FUNDAMENTY SPRZEDAŻY W USŁUGACH PRAWNYCH



SPRZEDAŻ W USŁUGACH PRAWNYCH NIE ZACZYNA SIĘ OD OFERTY. ZACZYNA SIĘ DUŻO WCZEŚNIEJ – W GŁOWIE I SERCU KLIENTA. ZANIM ZDECYDUJE SIĘ POWIERZYĆ CI SWOJĄ SPRAWĘ, MUSI POCZUĆ, ŻE JESTEŚ DLA NIEGO PARTNEREM, NIE SPRZEDAWCĄ.

# 1. PSYCHOLOGIA KLIENTA

Zrozumienie psychologii klienta to fundament skutecznej sprzedaży usług prawnych. Klient, który trafia do kancelarii, nie działa wyłącznie racjonalnie. Jego decyzje są w dużej mierze wynikiem emocji, potrzeby bezpieczeństwa i poszukiwania zaufanego wsparcia. Często znajduje się w trudnej sytuacji życiowej: rozwód, konflikt biznesowy, sprawy spadkowe czy niepewność prawna. W takich momentach nie szuka wyłącznie rozwiązania, ale kogoś, kto pomoże mu zrozumieć sytuację i przeprowadzi go przez nią krok po kroku. Prawnik, który rozumie sposób myślenia klienta, zyskuje realną przewagę. Potrafi lepiej komunikować wartość swojej pracy i prowadzić rozmowę w sposób, który buduje zaufanie. Jak mawia się w branży: „Klient nie szuka tylko prawnika, szuka swojego prawnika”. Zrozumienie psychologii klienta to fundament skutecznej sprzedaży usług prawnych. Klient, który zwraca się do prawnika, nie działa wyłącznie na podstawie racjonalnych przestanków. Jego decyzje są często wynikiem silnych emocji, potrzeby bezpieczeństwa i poszukiwania zaufanego wsparcia. Często znajduje się w trudnej sytuacji życiowej, może mierzyć się z rozwodem, problemami biznesowymi, niejasnościami w sprawach spadkowych czy konsekwencjami działań prawnych, które budzą niepokój.

## 1.1. CO MOTYWUJE KLIENTA DO WYBORU PRAWNIKA?

Decyzja o wyborze prawnika rzadko jest w pełni racjonalna. Klient nie analizuje wyłącznie kompetencji, ocenia również sposób komunikacji, poziom zrozumienia i poczucie bezpieczeństwa. Najważniejsze czynniki:

### ZAUFANIE I AUTORYTET

Klient musi mieć przekonanie, że trafia do osoby kompetentnej. Autorytet buduje się nie tylko doświadczeniem, ale także sposobem prowadzenia rozmowy i prezentowania rozwiązań.

### EMPATIA I ZROZUMIENIE

Klient chce czuć, że jego sytuacja jest traktowana indywidualnie. Dla niego to nie jest „kolejna sprawa” – to często jeden z ważniejszych momentów w życiu.

### JASNOŚĆ KOMUNIKACJI

Zrozumiały język redukuje napięcie. Klient, który rozumie, co się dzieje, podejmuje decyzje szybciej i z większym spokojem.

### REKOMENDACJE I OPINIE

Zaufanie często budowane jest jeszcze przed pierwszym spotkaniem – przez doświadczenia innych klientów.

### PRZEWIDYWALNOŚĆ KOSZTÓW

Klient chce wiedzieć, za co płaci i jakie będą konsekwencje finansowe współpracy. W praktyce klient nie wybiera „najlepszego prawnika”. Wybiera tego, któremu chce zaufać.

## 1.2. RELACJE

Relacja między klientem, a prawnikiem to nie tylko kwestia formalności i umów. To przede wszystkim interakcja pełna emocji, którą kształtuje postrzeganie współpracy i efektywność. Klienci, którzy zwracają się o pomoc prawną, często są w sytuacjach stresujących, pełnych niepewności i lęku. Ważnym elementem tej relacji jest:

**Potrzeba kontroli, klient chce aktywnie uczestniczyć w procesie i rozumieć podejmowane decyzje.**

Relacja klient–prawnik to skomplikowana sieć emocji, od strachu i niepewności po potrzebę ochrony i kontroli. Jeśli potrafisz rozpoznać i odpowiedzieć na te emocje, stajesz się nie tylko skutecznym doradcą prawnym, ale również wsparciem, którego klient potrzebuje w trudnym momencie swojego życia. Klucz tkwi w empatii, jasnej komunikacji i budowaniu partnerskiej relacji, która pozwala klientowi czuć się zrozumianym, zaopiekowanym i aktywnie zaangażowanym w proces.

## 1.3. EMOCJONALNE ASPEKTY RELACJI KLIENT–PRAWNIK

Zaufanie to fundament każdej relacji między prawnikiem, a klientem. Bez niego, nawet najwyższe kompetencje i specjalistyczna wiedza mogą nie wystarczyć, by przekonać klienta do współpracy. Klient musi czuć, że nie tylko znasz przepisy, ale że potrafisz działać z troską, skutecznością i pełnym zaangażowaniem. Jak zatem budować zaufanie?

### Profesjonalizm

Zaczyna się od drobiazgów: punktualności, przygotowania, uważności. Klient widzi szczegóły. To one tworzą obraz prawnika jako osoby

rzetelnej i godnej zaufania. Jeśli coś obiecasz, to dotrzymaj słowa. Twoja spójność buduje jego poczucie bezpieczeństwa.

### **Edukacja klienta**

Nie zakładaj, że klient rozumie zawichości prawa. Twoim zadaniem jest tłumaczyć mu krok po kroku, co się dzieje, dlaczego podejmujesz konkretne działania i jakie są możliwe scenariusze. Mów prosto, bez żargonu. Klient, który rozumie, mniej się boi, a to buduje jego zaufanie. Jak mawiają doświadczeni prawnicy: „Nie wystarczy znać prawo. Trzeba je umieć wyjaśnić”.

### **Transparentność**

Jasno komunikuj warunki współpracy i koszty – od pierwszego spotkania. Ukryte opłaty czy przemilczane ryzyka to najkrótsza droga do utraty zaufania. Nawet trudne informacje można przekazać uczciwie. Klient to doceni i wróci.

### **Empatia**

Klient to nie tylko sprawa, ale przede wszystkim człowiek. Często zmęczony, zestresowany, niepewny. Nie musisz być terapeutą, ale powinieneś być uważny. Zadawaj pytania. Wysłuchaj. Nie oceniaj. Czasem jedno zdanie potrafi zdjąć z klienta ciężar, który nosił od miesięcy.

### **Reputacja**

Twoja marka zaczyna działać, zanim jeszcze klient wejdzie do kancelarii. Opinie innych, profil online, publikacje, udział w wydawnictwach, to wszystko wpływa na to, jak jesteś postrzegany. Wiele decyzji o współpracy zapada, zanim klient wypowie pierwsze zdanie. Zaufanie to konkretna wartość, budowana dzień po dniu. Jeśli klient

czuje, że jest ważny, że naprawdę go słuchasz i działasz z troską, nie tylko zostanie, ale poleci Cię dalej.

## 1.4. JAK PRAWNIK MOŻE WYKORZYSTAĆ PSYCHOLOGIĘ KLIENTA W SPRZEDAŻY USŁUG?

Rozumienie psychologii klienta to realne narzędzie sprzedaży, pod warunkiem, że używamy go uczciwie i świadomie. Klient, który czuje się zrozumiany, bezpieczny i zaopiekowany, chętniej podejmuje współpracę i częściej do niej wraca. Jak więc wykorzystywać psychologię klienta w praktyce, bez manipulacji, za to z klasą?

### AKTYWNE SŁUCHANIE

Słuchanie to umiejętność zadania właściwego pytania i uważnego przyjęcia odpowiedzi. Czasem wystarczy jedno zdanie: „Co w tej sprawie jest dla Pani najważniejsze?” i klient zaczyna mówić o tym, co naprawdę go boli. Jeśli dasz mu przestrzeń i nie przerywasz, usłyszysz więcej niż tylko fakty. Poznasz prawdziwe potrzeby, także te niewypowiedziane.

### PERSONALIZACJA KOMUNIKACJI

Każdy klient to inny świat. Jeden chce konkretów i terminów, drugi potrzebuje rozmowy i tłumaczenia. Twoim zadaniem jest wyczuć, jak mówić, żeby zostać zrozumianym i żeby klient poczuł się potraktowany indywidualnie. To nie wymaga sztuczek, wystarczy Ci odrobina uważności i elastyczność.

### POKAZYWANIE WARTOŚCI

Nie zakładaj, że klient wie, na czym polega Twoja praca. Opowiedz mu, co realnie zyska dzięki Twojemu wsparciu. Zamiast mówić:

„Poprowadzę Pani sprawę rozwodową”, powiedz: „Pomogę Pani spokojnie przejść przez ten proces, zabezpieczyć sytuację finansową i zadbać o dobro dzieci”. To właśnie język korzyści, który buduje poczucie sensu współpracy.

## MINIMALIZOWANIE STRESU

Prawo dla klienta to często nieznan teren. Nie wie, co go czeka, co może pójść źle i ile to wszystko potrwa. Twoją rolą jest ten chaos uporządkować. Wy tłumaczyć kolejne kroki, być w kontakcie, odpowiadać na pytania, zanim klient zdąży się ich bać. Spokój, jaki mu dajesz, działa lepiej niż reklama.

## BUDOWANIE RELACJI NA LATA

Dobra relacja nie kończy się wraz z ostatnim pismem procesowym. Wysyłasz newsletter? Organizujesz spotkania edukacyjne? A może raz na jakiś czas po prostu pytasz, jak się klient czuje? To drobiazgi, które pokazują, że nie traktujesz relacji jak transakcji. Klient, który czuje się pamiętany, wraca i poleca dalej. Psychologia klienta to nie technika, ale postawa. Gdy klient widzi, że go rozumiesz, że jesteś po jego stronie, i że możesz mu pomóc, zyskujesz zaufanie, lojalność i reputację, która pracuje na Ciebie każdego dnia.

Sprzedaż usług prawnych nie zaczyna się od oferty. Zaczyna się dużo wcześniej, w relacji. W tej części przyjrzelśmy się temu, kim jest klient prawnika, jakie nosi w sobie lęki, oczekiwania i potrzeby. Zrozumieliśmy, że klient nie szuka wyłącznie rozwiązania prawnego. Szuka człowieka, który go wysłucha, pomoże zrozumieć sytuację i poprowadzi przez nią z poczuciem bezpieczeństwa. Pokazaliśmy też, jak budować zaufanie, jak prowadzić dialog oparty na słuchaniu i edukowaniu, a nie przemawianiu z piedestału. Jak wykorzystywać psychologię nie do manipulowania, ale do budowania relacji, która przetrwa więcej niż jedną sprawę.