JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الاستشارات القانونية واستقبال العملاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الاستشارات القانونية واستقبال العملاء

الاستشارات القانونية واستقبال العملاء دورة تدريبية مدتها أسبوع للمستشارين القانونيين ومحامي الشركات الداخليين الذين يتلقون طلبات المشورة ويحددون السؤال القانوني ويجيبون عنه كتابة، ويخرج فيها كل مشارك برأي قانوني مكتوب وموقع حول قضية واقعية. تنتظر وحدات الأعمال اليوم إجابات سريعة ومسببة حول العقود والنزاعات والمشاريع الجديدة، وأي خلل في جلسة الاستقبال يقود إلى مشورة تخطئ السؤال الحقيقي. تقدم جوبيتر برايم للتدريب الاستشارات القانونية واستقبال العملاء.

لماذا تهم الاستشارات القانونية واستقبال العملاء الآن

تتشكل الممارسة الاستشارية اليوم تحت ضغطين واضحين. يطلب قادة الأعمال ردودا موثوقة ومسببة خلال أيام قليلة، بينما يطلب مجلس الإدارة والمدققون الاطلاع على منطق الموافقة القانونية لا على نتيجتها فقط. المستشار الذي يضبط نطاق التكليف بعناية ويوثق الافتراضات ويشرح البدائل مع درجة خطورتها يحمي المنشأة من مفاجآت مكلفة، أما من يجيب عن سؤال خاطئ فيعرضها لنزاعات وضرر في السمعة. وتستند الدورة إلى مبادئ السلوك المهني المتعارف عليها في السرية وفحص تعارض المصالح والكفاءة المهنية، وتعرضها بعبارات عامة بعيدا عن أي نظام وطني بعينه.

المستفيدون من الاستشارات القانونية واستقبال العملاء

- المستشارون الذين يتلقون طلبات المشورة الأولى من وحدات الأعمال ويحددون نطاقها
- محامو الشركات الذين يوقعون الآراء المكتوبة حول العقود والنزاعات
- الموظفون القانونيون الذين يفرزون القضايا الواردة ويحيلونها إلى المختصين داخليا أو خارجيا
- أخصائيو العقود والامتثال الذين يعدون السجل الوقائعي الذي تبنى عليه المشورة
- مسؤولو دعم الممارسة الذين يصممون نماذج الاستقبال وملفات القضايا

تستفيد الإدارات القانونية الداخلية الصغيرة أكثر عندما يحضر عدد من مستشاريها معا ويتفقون على معيار موحد للاستقبال وكتابة الرأي.

قدرات الاستشارات القانونية واستقبال العملاء

ينتقل المشاركون من أول محادثة مع العميل إلى إجابة مكتوبة ومسببة، مستعينين بملفات قضايا من قطاعي البناء والرعاية الصحية.

- إدارة مقابلة استقبال منظمة تفصل الوقائع عن الأهداف والقيود — راعي الطلب في وحدة الأعمال
- تطبيق فحص التعارض والسرية قبل قبول التكليف — رئيس الإدارة القانونية
- رصد المسائل القانونية الكامنة في طلب العمل وترتيبها حسب درجة التعرض — صاحب القرار
- موازنة البدائل من حيث الخطورة القانونية والتكلفة واحتمال النجاح — المسؤول التنفيذي الذي يعتمد المسار
- صياغة رأي قانوني مكتوب بافتراضات وتحفظات واضحة وإجابة مباشرة — مجلس الإدارة أو اللجنة المختصة
- إيصال المشورة غير المرغوبة بطريقة تمكن العميل من التصرف بناء عليها — الإدارة العليا

مصطلحات الاستشارات القانونية واستقبال العملاء الأساسية

- استقبال العميل — المرحلة المنظمة الأولى من القضية، يجمع فيها المستشار الوقائع والأهداف والمستندات قبل إبداء أي رأي.
- نطاق التكليف — الحدود المتفق عليها للسؤال الذي سيجيب عنه المستشار.
- رصد المسائل القانونية — تحديد كل سؤال قانوني تثيره مجموعة من الوقائع.
- الرأي القانوني المكتوب — وثيقة موقعة تعرض السؤال والوقائع المعتمدة والتحليل والنتيجة وأي تحفظات.
- الافتراضات والتحفظات — الشروط المعلنة التي يقوم عليها الرأي وحدود الاعتماد عليه.
- مصفوفة البدائل — جدول يقارن مسارات العمل الممكنة حسب الخطورة القانونية والتكلفة والتوقيت وأثرها على الأعمال.

الاستشارات القانونية واستقبال العملاء يوما بيوم

اليوم 1: العلاقة الاستشارية وواجباتها

- دور المستشار الداخلي — أين تنتهي المشورة ويبدأ القرار التجاري
- أساسيات السرية وحماية المراسلات القانونية — صون المشورة المتداولة بين وحدات الأعمال
- إجراء فحص تعارض المصالح — قبول التكليف الجديد أو الاعتذار عنه
- عناصر خطاب التكليف — تثبيت النطاق والتوقيت والمسؤوليات مبكرا
- هيكل ملف القضية — الاحتفاظ بأثر موثق للمشورة المقدمة

اليوم 2: إدارة مقابلة استقبال العميل

- تصميم استبيان الاستقبال — جمع الوقائع قبل تكون الآراء
- الإنصات الفعال وأسئلة التعمق — كشف الهدف الحقيقي للعميل
- قوائم طلب المستندات — تأمين العقود والمراسلات والسجلات
- بناء التسلسل الزمني — ترتيب الأحداث التي تصنع التعرض القانوني
- مذكرة تأكيد النطاق — الاتفاق على السؤال المحدد المطلوب الإجابة عنه

اليوم 3: رصد المسائل والبحث القانوني

- أسلوب شجرة المسائل — تفكيك مشكلة العمل إلى أسئلة قانونية
- ترتيب درجة التعرض — تحديد المسائل التي تستحق تحليلا معمقا
- تدرج مصادر البحث — الموازنة بين التشريع والسوابق القضائية وبنود العقد
- هيكل الاستدلال IRAC — ربط القاعدة بالوقائع والنتيجة
- سجل الوقائع الناقصة — الاختيار بين الافتراض وطلب مزيد من المعلومات

اليوم 4: تقديم المشورة حول البدائل والمخاطر

- مصفوفة البدائل — مقارنة مسارات العمل حسب الخطورة والتكلفة
- صياغة الاحتمال والأثر — التعبير عن الخطورة القانونية دون دقة زائفة
- مسار التفاوض مقابل التقاضي — التوصية بطريق التعامل مع النزاع
- إيصال المشورة غير المرغوبة — إبقاء العميل متفاعلا مع النتائج الصعبة
- الإحالة إلى محام خارجي — تكليف المختصين ضمن الميزانية

اليوم 5: ممارسة كتابة الرأي القانوني المكتوب

- بنية الرأي — السؤال والوقائع والتحليل والنتيجة والتحفظات
- تطبيق سجل الاستقبال — اختبار الرأي مقابل الوقائع المؤكدة
- تطبيق شجرة المسائل — التحقق من الإجابة عن كل سؤال
- تطبيق مصفوفة البدائل — تحويل التحليل إلى توصية واضحة
- الرأي القانوني المكتوب والموقع — استكمال المشورة لقضية تطبيقية

تطبيق الاستشارات القانونية واستقبال العملاء بعد الدورة

- اعتماد استبيان استقبال من صفحة واحدة ومذكرة تأكيد نطاق لكل طلب قانوني جديد.
- مراجعة رأيين حديثين وفق بنية الرأي والاتفاق على صياغة موحدة للتحفظات.

أسئلة حول الاستشارات القانونية واستقبال العملاء

ما الاستشارات القانونية واستقبال العملاء، ولماذا تهم الآن؟

الاستشارات القانونية واستقبال العملاء ممارسة تقوم على تلقي التكليف وتحديد السؤال القانوني الحقيقي والإجابة عنه برأي مكتوب ومسبب. وتزداد أهميتها لأن وحدات الأعمال تنتظر قرارات سريعة، ومجلس الإدارة يريد رؤية منطق الموافقة القانونية.

من أكثر المستفيدين من مهارات الاستشارات القانونية واستقبال العملاء؟

يستفيد أكثر محامو الشركات والمستشارون الذين يتلقون طلبات وحدات الأعمال. كما يستفيد الموظفون القانونيون الذين يفرزون القضايا وأخصائيو العقود.

بم تختلف دورة الاستشارات القانونية واستقبال العملاء عن دورة الكتابة القانونية؟

تغطي الدورة مراحل العمل الاستشاري كاملة لا الأسلوب الكتابي وحده. فهي تبدأ بمقابلة الاستقبال، ثم تضيف رصد المسائل وتقديم البدائل قبل الوصول إلى الرأي المكتوب.

ماذا تعود به من دورة الاستشارات القانونية واستقبال العملاء؟

تعود برأي قانوني مكتوب وموقع حول قضية تطبيقية، إضافة إلى استبيان استقبال وشجرة مسائل ومصفوفة بدائل جاهزة للاستخدام في إدارتك.

الاستشارات القانونية واستقبال العملاء: الطريق إلى الأمام

يصبح الرأي القانوني المكتوب والموقع الذي يعد في اليوم الأخير نموذجا للإدارة القانونية. ويستخدم أول مرة عادة في أقرب سؤال حول عقد أو نزاع تطرحه وحدة أعمال. وبعد تلك القضية الأولى تستحق مراجعة استبيان الاستقبال وصياغة التحفظات، لأنها تكشف أين كان التكليف غامضا وأين احتاج العميل إلى نتائج أوضح وصياغة أبسط.