

La structure classique de la communication de l'avocat s'articule autour de deux axes : *qui nous sommes* et *ce que nous faisons*.

*Qui nous sommes* raconte en général l'histoire du cabinet. « Créé il y a trente ans, le cabinet compte maintenant plus de trente avocats..... ». *Ce que nous faisons* est le plus souvent une longue énumération, sous forme de table des matières, de domaines de sous-domaines et de sous-sous- domaines d'activités juridiques.

Les grands absents de ces présentations sont les *soft skills*<sup>[1]</sup>. Comment traduire cette expression ? Les *soft skills* sont le savoir-être, les compétences relationnelles et, plus généralement, les compétences humaines et non techniques. Un expert du droit commercial n'est pas forcément un bon négociateur...mais un bon négociateur peut faire gagner un dossier, peut obtenir pour son client des avantages décisifs. A compétence égale, ce sont les *soft skills* qui font la vraie différence entre les avocats<sup>[2]</sup>.

Plusieurs approches sont possibles pour faire la promotion de ces compétences non juridiques et en faire des armes de communication.

**Le sens du service et la capacité d'écoute.** Les avocats qui ont un vrai sens du service sont avant tout ceux qui s'intéressent aux personnes qu'ils ont en face d'eux. Le client est une personne avant d'être un dossier. Il faut sortir des généralités pour donner des exemples concrets. « *Deux fois par an, nous interrogeons tous nos clients sur leur degré de satisfaction...* » est infiniment plus convaincant que « *le cabinet est à l'écoute de ses clients* ».

**Les talents personnels de l'avocat.** Comment faire valoir ses talents de plaideur ou de négociateur ? A chaque fois que c'est possible, il faut relater ses faits d'armes d'une manière qui mette en valeur ce talent. « *X a obtenu l'acquiescement de Y* » est un message beaucoup plus fort que « *X a représenté Y dans le dossier...* ».

**La culture des soft skills au sein du cabinet.** Certains cabinets ont bien compris qu'un avocat complet est un avocat qui sait allier ses compétences juridiques et techniques avec un ensemble de qualités humaines, comportementales, tactiques. Ces cabinets n'hésitent pas à faire savoir que leurs avocats suivent régulièrement des formations dispensées par des acteurs, des psychologues ou encore des sportifs.

Le client part du principe que vous êtes juridiquement compétent. Pour le conquérir et le fidéliser, ce sont vos compétences humaines qui feront pencher la balance.

[Dominic Jensen](#),

Directeur Stratégie d' Eliott & Markus

<sup>[1]</sup> Developing Lawyers' "Soft Skills"—A Challenge for the New Era in Legal Services, [www.americanbar.org](http://www.americanbar.org)

<sup>[2]</sup> Giuseppe Giusti, *Soft Skills for Lawyers*, Chelsea Publishing.