

# The media and your message



Preparing yourself for TV, radio and newspaper reporters

**I**t's already a busy day at your office when the phone rings. There's a local news reporter on the other end — she wants to interview you for a story she's preparing. Today. In half an hour.

Once you've gotten over the panic of the request — and the flat-tery of being chosen — you need to prepare yourself for the interview. But not all media are created alike, warns Natasha Chetty, a legal marketing expert and principal of Isis Communications in Vancouver.

Each form of media has its own properties and perils, she says. You need to adapt your style and presentation for each kind of format. Chetty offers these tips for succeeding in TV, radio and print media:

## TV

- Keep the background in mind. Are you being interviewed in your office or on the courthouse steps? If something distracting is happening behind you, ask the reporter to tell you.
- If you're moving while the interview is being conducted, walk with a colleague or the reporter in the camera's view.

- Avoid flashy ties and jewellery — they distract from your message.
- Stand up! Standing affords you more vocal power and leeway of movement than sitting.
- Keep your answers concise — 15 to 20 seconds at the very most.

## Radio

- A radio story often involves another piece of audio tape — possibly from an interview with opposing counsel or a representative from a stakeholder group. Be prepared to address the points raised on that tape.
- Prepare notes with your key messages and keep them nearby. This is a key advantage of radio interviews, enabling you to stay composed and focused.
- As in TV interviews, keep your answers to between 15 and 20 seconds in length.

## Print

- The reporter will probably be taking notes, even if she's recording the interview, which creates a few moments of silence. Don't fill the time with idle and potentially damaging chatter.
- Unlike the one-way communication involved in broadcast interviews, print interviews are a dialogue, with tangential questions asked in a more casual style. Remember that unlike broadcast media, your answers are subject to interpretation by the writer.
- Speak slowly and clearly. Have the facts in front of you, or look them up during the interview to establish credibility.
- Print journalists rarely have the advantage of visual accoutrements. Be as descriptive as possible to provide readers with a vivid picture of your story.

Finally, if you remember only one thing about speaking with a reporter, remember this: *nothing* is ever off the record! **N**

## Déjà la fin?

*Le départ à la retraite d'un associé doit être planifié dès maintenant.*

**P**etit ou grand cabinet, il est important de prévoir à l'avance l'inévitable départ à la retraite d'associés principaux. Non seulement votre cabinet risque-t-il de perdre les clients que ces associés ont aidés durant des années mais vous risquez de connaître une crise de leadership si les avocats plus jeunes n'ont pas été formés pour assumer des postes de direction laissés vacants par les associés qui quittent la pratique.

Pour assurer une succession en douceur, vous devez d'élaborer immédiatement un

plan de transition intégrant trois composantes:

### 1. Détermination des conditions reliées à la retraite

Adoptez un âge officiel de retraite. Si cette question peut paraître délicate maintenant, imaginez ce qu'il en sera si vous devez suggérer à un collègue de quitter la profession à un moment où il ne sera pas réceptif. Prévoyez une politique flexible qui laisse place aux exceptions. Un plan de transition adéquat doit aussi aborder des questions telles que l'instauration et la rémunération d'une période de

« diminution graduelle » où le futur retraité écourtera ses heures facturables pour les remplacer par des activités de partage du savoir.

### 2. Préparation de la transition des clients

Il est impératif, pour le cabinet, de bien connaître sa clientèle. La distribution régulière d'une liste des clients et des avocats responsables permet à tous de se familiariser avec la clientèle. Ainsi, le cabinet et le futur retraité pourront travailler à déterminer un successeur pour chaque dossier et à en informer le client.

### 3. Préparation de la transition de la gestion du cabinet

Intégrez les jeunes avocats aux activités de gestion au début de leur carrière en les invitant à

siéger aux réunions sur le budget et à coordonner le travail des employés. Établissez quels sont ceux qui ont les compétences nécessaires pour devenir des gestionnaires efficaces de cabinet.

L'élaboration d'une politique de retraite générera certainement des débats. Cependant, vous avez intérêt à les affronter dès maintenant plutôt que d'être mis devant le fait accompli. Il en va de la survie, de l'évolution et de la croissance de votre carrière tout autant que de votre cabinet. **N**

.....  
Conseils tirés d'un texte de Janice Mucalov « Planification à l'avance du départ à la retraite d'un associé », disponible pour consultation dans la section EnPratique au [www.cba.org](http://www.cba.org).



# Exit strategies

## Six steps to keeping clients when a partner leaves.

home or office, and communicate to each one that their business is valued and that the exiting partner will not cause any disruption. Be professional: this is not a time to “dump” on the lawyer who’s leaving.

### 3. Absorb any costs.

Assure the client that your firm will absorb any costs in getting the new team up to speed with the client’s work. Make it your problem, not theirs.

### 4. Present an action plan.

Give each client an action plan for keeping work on their matters and/or transactions moving forward. It’s important, especially in the weeks and months following the partner’s departure, to communicate regularly with clients and demonstrate that the new team is on top of the issues and is making progress.

### 5. Treat exiting clients respectfully.

It’s important to treat exiting clients with dignity and respect. Let them know that you value their business and that they are always welcome to return. Sometimes the new firm

doesn’t work out for the client, and they end up coming back to you.

### 6. Provide incentives to your lawyers.

Be proactive. Make sure your firm rewards lawyers who are instrumental in keeping a key client. It’s important to have the whole team focused on client retention.

Finally, there is one key strategy that can “exit-proof” your existing client base: make sure that your key clients relate to a range of partners in your firm, not just one.

Adapted from “7 Strategies for Keeping Clients When a Partner Leaves,” printed in the October 2003 issue of *FindLaw Australia* magazine and originally appearing in a listserv discussion at [www.lawmarketing.com](http://www.lawmarketing.com).

It’s all bad enough that the partner is leaving your firm to join a competitor. Far worse, she’s taking a whole lot of good clients with her! What should you do when both lawyer and clients are walking out the door? Australian lawyer Doug Folk offers these seven tips:

### 1. Communicate within 24 hours.

It’s crucial to swiftly respond to a partner’s departure announcement. Within 24 hours, another prominent partner and/or the client services partner must contact all affected clients and reassure them that the firm’s service will proceed as usual.

### 2. Personally visit each client.

The partner handling client retention should personally visit affected clients at their

## 5 Sites

**Traduttore, traditore? 5 sites pour faire mentir cet aphorisme italien qui signifie que toute traduction est fatalement infidèle. Du français à l’anglais ou vice versa et parfois même plus!**

[www.granddictionnaire.com](http://www.granddictionnaire.com)

Accès à près de 3 millions de termes en français en anglais et en latin dans 200 domaines d’activités. S’ajouteront éventuellement des termes en espagnol et en portugais.

[www.uottawa.ca/associations/ctdj/lexfed/calfed.htm](http://www.uottawa.ca/associations/ctdj/lexfed/calfed.htm)

Lexique juridique des lois fédérales en français et en anglais.

[www.pajlo.org/new/fr/dictionnaire.php](http://www.pajlo.org/new/fr/dictionnaire.php)

Dictionnaire de common law en français dans le domaine du droit des biens et du droit successoral.

[www.ustboniface.mb.ca/cusb/institut/juristes/lexiques/index.html](http://www.ustboniface.mb.ca/cusb/institut/juristes/lexiques/index.html)

Offre les termes français et leur équivalent anglais recensés dans la législation manitobaine.

[www.babel.altavista.com](http://www.babel.altavista.com)

Traducteur automatique multilingue qui ne nous a pas transformé *gentle cycle* en gentille bicyclette. Utile pour dégager une idée générale de ce que l’on a bien voulu nous communiquer mais ne constituant nullement une traduction fiable. **N**

## StatSHOT

### Getting the job

What are the most important attributes of successful job seekers? According to a recent survey of HR professionals conducted by the Society for Human Resource Management ([www.shrm.com](http://www.shrm.com)), where you went to school isn’t nearly as important as that one hour you spend in the interview room.

Q. “Please rate the influence of each of the following attributes in your decision to hire a particular job candidate over other candidates.”

