

# 10 stappen naar cliëntgericht ondernemerschap

Beter professional, better business



# Van prospect naar cliënt: 7 contactmomenten nodig

# 1

Een aanstaande/gewenste cliënt heeft 7 contactmomenten nodig voordat hij/zij u inschakelt.

Instrumenten die u daarvoor kunt inzetten:

website	nieuwsbrief
aanbeveling	persartikel
blog	netwerk event
presentatie	persoonlijk gesprek
seminars	congressen

De prospect zoekt die momenten niet actief op.

- Het is aan u om die te creëren.
- Met regelmaat.
- Met persoonlijkheid & inhoud





## 2

### Met mensen die ze

- Kennen
- Waarderen
- Vertrouwen

Zonder vertrouwen is er geen business



Trust

Like

Know

Het proces van *know-like-trust* vraagt tijd, aandacht en inzet van U:

- Goed getimed,
- Kwalitatief ingevuld
- Op passende contactmomenten.



# Mentaliteit is belangrijker dan juridische kennis

## 3

- **Juridische kwaliteit is niet voldoende om nieuwe cliënten aan te trekken.**
  - Cliënten hebben keuze uit 18.000 advocaten en 3500 notarissen van goed niveau
  - Cliënten willen aandacht, erkenning en inlevingsvermogen
- **Snap de klant en werk met hem/haar als mens en functionaris, met**
  - Vraag / behoefte / probleem
  - Kennis & ervaring
  - Verwachtingen & (on)mogelijkheden
  - Alternatieven
  - Budget
- **Een klant is méér dan een juridische kwestie met een credit card**





# Clënten verschillen – uw benadering dus ook



- Niet alle cliënten zijn even belangrijk voor kantoor
- Belangrijke cliënten (waardevol vanwege hun toekomstpotentieel) verdienen andere (lees: betere) aandacht dan *minder waardevolle*
- ‘Belangrijk’ is niet alleen kwestie van ‘groot’ en ‘omzet’.
  - Kijk ook vooral naar potentieel en winstgevendheid

		Huidige waarde	
		Hoog	Laag
Potentiële waarde	Hoog	<b>Investeren</b> 	<b>Ontwikkelen</b> 
	Laag	<b>Behouden</b> 	<b>Loslaten</b> 



# Cliënten zijn mensen en hebben een hekel aan verkopers. Net als u.

## 5

- Ga niet leren 'verkopen': u vindt het niet leuk en dus wordt t nooit succesvol
- Ga niet als deskundige boven uw cliënt staan en uw deskundigheid etaleren.
- *"Als je een hamer hebt, lijkt elk probleem op een spijker."*  
Zet de juridische bril eerst een af en kijk naar het bredere plaatje.
- Luister naar uw cliënt (wat is ècht belangrijk?) en adviseer over
  - aanpak,
  - uitvoering en
  - gevolgen voor tijdsbesteding en kosten.





## 6

- **Maak een plan (2 A4 is voldoende)**
  - Waar richt ik mijn energie op?
  - Waar kan ik mijn sterke kanten benutten?
  - Welke bedrijfstakken en organisaties heb ik in het vizier
  - Wie ken ik daar, en wie wil ik leren kennen?
  - Wat moet ik daar voor doen?
- **Maak èchte keuzes**
  - Er zijn slechts 24 uur in een dag; u kunt uw tijd maar 1 keer besteden
  - U kunt niet ALLES doen, en al helemaal niet TEGELIJKERTIJD
  - Beter 1 prospect ècht goed benaderen, dan 2 halfslachtig
  - Kies voor focus; multi-tasken is een mythe





# Onderhoud het contact, regelmatig.

## 7

- Ook als er geen zaak onderhanden is
  - Minimaal 1 maal per kwartaal
- Passend bij de relatie met uw cliënt
  - Een korte update van ontwikkelingen
  - Een relevant nieuwsfeit
  - Een interessant artikel
- 'Relevant' en 'interessant' in de ogen van uw cliënt, niet in uw eigen ogen of die van uw communicatieadviseur







# Cliënttevredenheid is méér dan een gewonnen zaak

## 8

- **Evalueer het verloop van een dossier**
  - Wie deed wat? Wat was daarvan de toegevoegde waarde?
  - Over welke onderdelen was cliënt tevreden? Waar had het beter gekund?
- **Stel uw cliënt open vragen.**
  - “In hoeverre ben u tevreden, cliënt?”
  - “Wat kunnen wij als kantoor verbeteren?”
- **De ervaringen van uw cliënt geven u echt inzicht in uw kwaliteit en hoe die ervaren wordt.**
- **Doe het binnen 4 weken na afsluiting van een dossier.**





# CRM is méér dan een adressenbestand

## 9

- **Centrale opslag van cliëntgegevens verhoogt efficiency & gebruik.**
  - Voorkomt dubbeling en dus vervuiling.
  - Maakt inzichtelijk wie welke contacten onderhoudt.
  - Introduceren van kantoorgenoten wordt makkelijker.
- **Koppeling met omzet- en urenadministratie geeft inzicht in omzetontwikkeling**
  - Inzicht in welke secties welk werk doen (en welke concurrenten er werk doen) geeft inzicht in mogelijkheden voor meer werk.
- **Verrijken van uw database met relevante (markt- & cliënt-) vergroot kennis van de cliënt bij alle advocaten.**
  - LinkedIn is wordt alleen maar belangrijker als informatiebron





# Uw ambassadeur = bron van referenties

# 10

Van jouw 5 tevreden klanten ...

Zijn er **VIER (4)** bereid je aan te bevelen in hun netwerk.



Één doet dat al actief

Drie gaan dat doen als je hen daarvoor uitnodigt

De laatste heeft daar geen zin in, helaas ...



# Vragen, sparren of verder kennismaken...?



Dirk Heuff



[www.LegalBizDev.nl](http://www.LegalBizDev.nl)



[Redactie@LegalBizDev.nl](mailto:Redactie@LegalBizDev.nl)



06 – 105 371 58



[LegalBizDev](#) & [Dirk Heuff](#)

