

# OVER CLIËNTEN

Een cliënt geeft niet om hoeveel je weet, totdat hij weet hoeveel je om hem geeft

Cliënten zijn er in vele vormen, soorten, maten, gedaanten. De versimpeling van al die verschillen tot dat ene, 'De Cliënt', is makkelijk in het dagelijkse woordgebruik, maar beperkt het denken en daarmee de kansen om de benadering en omgang met cliënten te differentiëren.

Verschillende cliënten hebben verschillende voorkeuren. Logisch. Hun ervaringen, hun belangen, hun kennis, hun motivaties kunnen zeer uiteenlopen:

- Zakelijke versus particuliere cliënten hebben een verschil in persoonlijk belang bij de zaak en haar uitkomst. Bovendien is de financiële impact van juridisch advies behoorlijk verschillend.
- De afdelingsmanager die een disfunctionerende medewerker wil ontslaan versus diezelfde manager die een conflict heeft met zijn huisbaas/verhuurder versus diezelfde manager die in een problematische aanbestedingsprocedure betrokken wordt. In de verschillende rollen zijn de belangen, behoeften per rol verschillend.
- 'Ervaren' cliënt (heeft eerder juridische kwesties of geschillen meegemaakt) versus een 'debutant' die voor het eerst in een dergelijke situatie is. Bij de eerste kan de notaris refereren aan die eerdere ervaringen (nadat deze kort besproken zijn), bij de laatste zal er meer sprake zijn van 'bij de hand nemen' om tot tevredenheid bij de cliënt te komen.
- De 23-jarige CEO van een medische startup die overgenomen wordt versus de legal counsel van de overnemende farmaceutische multinational. Hun ervarings- en belevingswereld is totaal anders.

Deze verschillen tussen cliënten vragen ook om een verschillende benaderingswijze door de advocaten en notarissen. Daarover straks veel meer, maar eerst staan we stil bij de achtergronden van die verschillen.

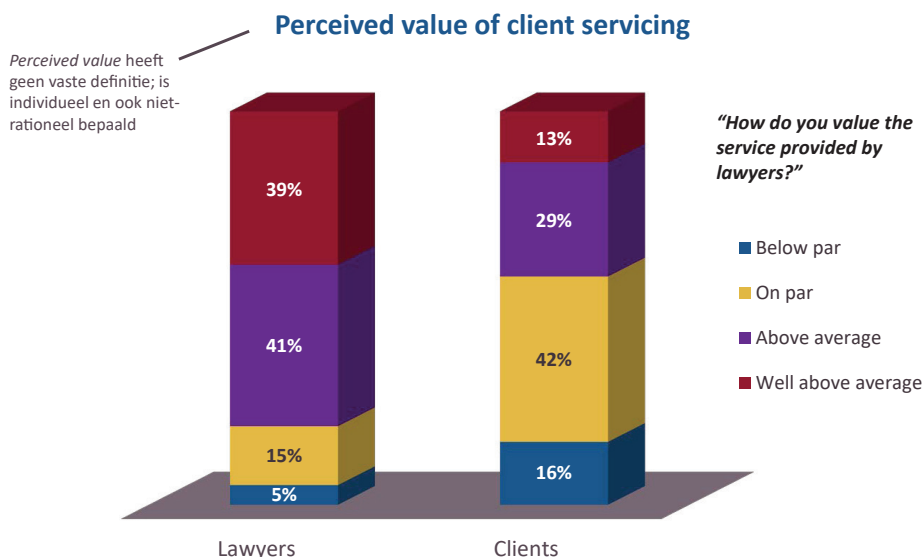
## Hoe en wat cliënten van u denken

Begrijpt u uw cliënt?

De meeste advocaten en notarissen zeggen ‘natuurlijk!!’. De vervolgvraag is dan makkelijk: hoe weet u of de cliënt zich ook begrepen voelt? Die is lastiger te beantwoorden.

Er zijn wereldwijd meerdere onderzoeken gedaan naar percepties van cliënten in verschillende bedrijfstakken. Vaak blijkt daaruit dat aanbieders en hun cliënten soms fors verschillen van oordeel over de kwaliteit van producten, diensten, communicatie en service.

Ook in de juridische wereld zijn dergelijke onderzoeken uitgevoerd. Een sprekend voorbeeld daarvan is een Brits onderzoek uit 2016<sup>1</sup> waarin die verschillen in perceptie scherp aan het licht komen, in dit geval over de waarde van de dienstverlening (zie figuur 10).



Figuur 10 Waarde van dienstverlening (perceptieverschil)

1] LexisNexis, Bellwether Report 2016.