



## 50+ vragen voor uw cliënten

*Zodat u hen écht leert kennen en beter begrijpt wat ze denken, ervaren en willen*

### ***'Hoe kunnen we samen de waarde van juridische dienstverlening verbeteren?'***

Dat is de kernvraag. Deze redelijk simpele vraag is niet zo een-twee-drie te beantwoorden, want ze bevat een groot arsenaal aan elementen die ook elkaar beïnvloeden. De volgende subvragen kunnen behulpzaam zijn bij de beantwoording:

- Hoe vergroten we het wederzijdse inzicht in de (juridische) uitdagingen en mogelijkheden, ook op langere termijn?
- Hoe kunnen we de voortgang en prestaties evalueren?
- Hoe kunnen we de kosten en de inzet van advocaten beter budgetteren en managen?
- Hoe kunnen we zorgen voor een adequate samenwerking, zodat onze medewerkers u en uw collega's elkaar beter begrijpen en efficiënter kunnen zijn in wat ze doen?
- Hoe verstevigen en verankeren we onze relatie daadwerkelijk?
- Hoe vergroten we het wederzijds vertrouwen?

### ***De 50+-vragen die een gesprek met een cliënt (of prospect) tot een waardevol gesprek maken:***

1. Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening, op een schaal van 1 tot 10?
2. Welke elementen dragen daar vooral aan bij?
3. Wat kunnen we doen om deze beoordeling te verhogen?
4. Welke elementen zijn daarbij het belangrijkste?
5. Wat vindt u prettig aan werken met ons kantoor?
6. Wat kunnen we beter doen?
7. Welke nieuwe diensten zouden we kunnen aanbieden?
8. Wat kunnen we doen om uw werk gemakkelijker te maken?
9. Kunt u andere manieren bedenken om cliënten zoals u te helpen?
10. Zou u ons kantoor aanbevelen aan anderen? Waarom of waarom niet?
11. Als u ons kantoor zou presenteren bij anderen, wat zegt u dan over ons?
12. Als u een kantoor als het onze zou leiden, wat zou u dan anders doen?
13. Als u morgen onze managing partner zou zijn, welke drie dingen zou u dan direct veranderen?

### ***Over de dienstverlening:***

14. Hoe zou u uw algemene indruk van ons kantoor beschrijven?
15. Hoe goed luisteren we naar uw vragen?
16. Hoe goed begrijpen we uw uitdagingen en problemen?
17. Hoe goed begrijpen we uw branche?
18. Houden we u voldoende op de hoogte over uw zaak, de kosten, de voortgang?
19. Leggen we de juridische kwesties voldoende begrijpelijk uit voor de beslissers?
20. Ziet u ons als echt betrokken bij het succes van uw bedrijf?
21. Wanneer u de prestaties van individuele advocaten/notarissen beoordeelt, welke factoren zijn daarbij het belangrijkste voor u?
22. Hoe beoordeelt u onze advocaten als het gaat om snelheid, adequaat reageren en toegankelijkheid?
23. Wat zijn uw verwachtingen van de inzet van technologie om u van dienst te zijn?
24. Welk type status- of voortgangsrapportage heeft uw voorkeur?  
Wekelijks? Maandelijks? E-mail of telefoon?
25. In hoeverre zijn onze declaraties en facturen juist en voldoende gedetailleerd?



26. Hoe beoordeelt u de juridische kwaliteit van ons werk?
27. Wat vindt u van onze tarieven?

***Over de concurrentie:***

28. Met welke andere kantoren vergelijkt u ons?
29. Wat ziet u als meest relevante verschillen tussen ons en ...?
30. Wat doen andere kantoren wat u echt goed vindt?
31. Wat levert dat op voor u en uw organisatie?
32. Wat zijn uw negatieve ervaringen met andere kantoren?
33. Als u een nieuw kantoor zou gaan kiezen, welke factoren zijn daarbij dan het belangrijkste voor u?

***Vragen die verder gaan dan het juridische of de samenwerking, die gaan over de situatie, de werkwijze en de omgeving van de cliënt:***

34. Hoe bepaalt u wanneer u een zaak zelf afhandelt en wanneer u extern advies inschakelt?
35. Welke ontwikkelingen in uw bedrijf of branche zullen uw behoefte aan juridische advies beïnvloeden? Wat zijn uw grootste juridische vraagstukken?
36. Wat is het effect van een advocaat die uw bedrijf en/of branche onvoldoende begrijpt?
37. Wat zijn de grootste uitdagingen voor u werk? Wat houdt u 's nachts wakker?
38. Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen in uw branche in de komende jaren?
39. Hoe ziet uw ideale cliënt eruit?
40. Wat werkt het beste om nieuwe cliënten te werven?
41. Wie zijn u grootste cliënten?
42. Hoe is het om voor uw kantoor te werken?
43. Wie zijn de belangrijkste externe adviseurs waarmee u samenwerkt?

***Meer diepgang krijgt u door de volgende eenvoudige vervolgvragen te stellen***

44. Kunt u meer vertellen over ....
45. Zou u kunnen ingaan op ...?
46. Kunt u een voorbeeld geven van ....
47. Wat moet ik nog meer weten over ...?
48. Ik hoor u zeggen ... en ..., zijn er nog meer punten/redenen/onderdelen/problemen?
49. Hoe past ... in dit verhaal?
50. Wat is uw ervaring met ....
51. Hoe gaat u om met ...?
52. Wat maakt dat dit urgent is?
53. Waarom is dit nu belangrijk?
54. Wat zit u het meest dwars?
55. Hoe moeilijk is dit voor u?
56. Wat voor effect heeft dit op u en uw werk?
57. Waarom is dit belangrijk voor u?
58. Hoe klinkt dat?
59. Heb ik u goed begrepen als ik het als volgt samenvat: ...?

Gebaseerd op *How to increase new business through active listening*, 2017, LegalBizDev.com.