

Workshop

Legal Customer Journey Mapping

*Leer uw cliënt kennen
verbeter uw communicatie
en acquisitie*

15 en 24 Mei 2018
Den Haag





Herkenbaar ...?

“Hoe effectief is onze communicatie en social media?”

“Hoe maken we de cliënt zichtbaar & herkenbaar binnen kantoor?”



“Hoe kunnen we onze dienstverlening innoveren?”

“Hoe creëren we meer contactmomenten met cliënten?”

*Leg in 1 dag de basis voor
betere communicatie & dienstverlening.*

Deze workshop biedt u

- Beter inzicht in
 - Cliënten, hun vragen en hun wensen
 - Effectiviteit van uw communicatie
 - Welke innovaties echt waarde voor de cliënt realiseren
- Handvatten voor
 - Effectievere communicatie
 - Meer & betere contactmomenten met cliënten
 - Ontwikkeling van nieuwe dienstverlening
- Maatwerk door 1-op-1 klankborden na afloop

Voor elke deelnemer:
individuele begeleiding
volgend op de workshop



Deze workshop is bestemd voor

Advocaten & notarissen die ...

- Hun dienstverlening aan cliënten willen verbeteren.
- Meer effect van hun communicatie verwachten.
- Beter inzicht willen in cliënten en hun behoeften

Maatschaps- en sectievoorzitters die ...

- Structureel meer aandacht willen voor de cliënt.
- Die cliënt beter in beeld te brengen binnen kantoor.
- Commercieel denken & doen willen stimuleren & faciliteren.

Programma inhoud

- Cliënt & verwachtingen: kennen, managen, realiseren, overtreffen
- "Dé cliënt" bestaat niet: nut & noodzaak van *Persona's*
- Meerdere beslissers bij de cliënt: de *Decision Making Unit*
- Cliënt en kantoor: interactie, beïnvloeding en *Moments of Truth*
- Innovatie & communicatie: naar betere ervaring bij cliënt
- Business case: bijdrage aan omzet & marge

Workshop facilitator: drs. Dirk Heuff



Dirk werkt sinds 2008 als specialist in business development voor de zakelijke en juridische dienstverleners.

Advocaten en notarissen waarderen Dirk om zijn vakinhoudelijke kennis en ervaring op het gebied van *legal business development* in combinatie met zijn pragmatische en menselijke manier van opereren.

**Datum, tijd
& locatie**

Deze eendaagse workshop wordt 2 maal georganiseerd:

15 mei en

24 mei 2018

9.30-16.30 uur

Caballero Fabriek, Den Haag

Voor de individuele begeleiding worden individueel aparte afspraken gemaakt

Deelnemers

Ten behoeve van een optimale interactie en kennismaking is het aantal deelnemers beperkt.

Meldt u tijdig aan.

**Permanente
educatie**

De workshop & coaching beslaan samen 6 contacturen.

U krijgt een certificaat van deelname.

PO punten

Kosten

€ 395,- excl. btw

Bij 2 of meer deelnemers van hetzelfde kantoor krijgt u 10% korting.

Aanmelden

Vóór 10 mei via masterclass@kyboko.nl.

U krijgt per omgaande een bevestiging.

Informatie

Dirk Heuff

☎ 06 – 105 371 58

✉ dirk@kyboko.nl

💻 www.kyboko.nl