



Advocatuur, acquisitie en binding van cliënten

Kennismaking

Voorjaar 2020

1



Agenda!

1. Introductie Kyboko
2. Onze belofte
3. Visie op Business Development
4. Aanpak & voorbeeldcases
5. Over geld

2



Hele korte introductie

LEGALBIZDEV.nl

2008



Klantgerichtheid & commercie
Klankbord & coaching
Training & advies

2018

LEGALBIZDEV.nl

Klantgerichtheid & commercie
Klankbord & coaching
Training & advise & **interviews**



ekelmans
meijer
advocaten

Baker
McKenzie.

C/M/S/
Law Tax

WYN
STAELE
ADVOCATEN

bureau
Brandeis

BarentsKrans

LOYENS
LOEFF

DINGEMANS
VANDERKIND

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

3

3



Open deur: de wereld verandert

LEGALBIZDEV.nl



Druk op tarieven & omzet

Nieuwe cliënten?
Nieuw werk?
Niet vanzelfsprekend;
Focus op cliënt is nodig



Shoppende cliënten



Concurrentie groeit

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

4

4



Acquisitie wordt belangrijker ...

LEGALBIZDEV.nl



Hoe komt dat?

- Niet tevreden?
- Vinden u (te) duur?
- Zoeken andere dienstverlening?
- Acquisitie door concurrenten?

Consequenties voor uw kantoor?

- Meer pitches?
- Tarieven onder druk?
- Minder declarabel?
- Personeelsverloop?

Welke oplossingen gebruikt u?

- Andere acquisitie van nieuwe cliënten?
- Meer werk bij huidige cliënten halen?
- Doelgerichter netwerken?
- Niet meer adverteren/sponsoren?

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

5



Groeiend aantal advocaten zoekt naar

LEGALBIZDEV.nl

en notarissen, fiscalisten, etc.



- Onderscheidend profiel
- Van Contact naar Contract
- Betere acquisitie
- Meer binding met huidige cliënten
- Omzetgroei door *zelfstandige* medewerkers
- Ondersteuning op maat: versterk de individuele kwaliteiten

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

6



Maar de status quo verhindert snelle vooruitgang

LEGALBIZDEV.nl

- Juridisch inhoudelijke kwaliteit is belangrijker dan tevredenheid van cliënt (gepercipieerde kwaliteit)
- Aansturingsmodel (en beloningsmodel) zijn gericht op korte termijn; belemmert de investeringen in duurzame klantrelaties.
- Hardnekkige mentaliteit van *"gewoon goed je werk doen is de beste reclame"*
- Nondeclarabele uren t.b.v. acquisitie worden gezien als kosten i.p.v. als investering
- Cliëntgericht denken en commerciële planning zijn ondergeschikt aan jurisprudentie-overleg



Advocaat, acquisitie & clientenbinding (2020)

7



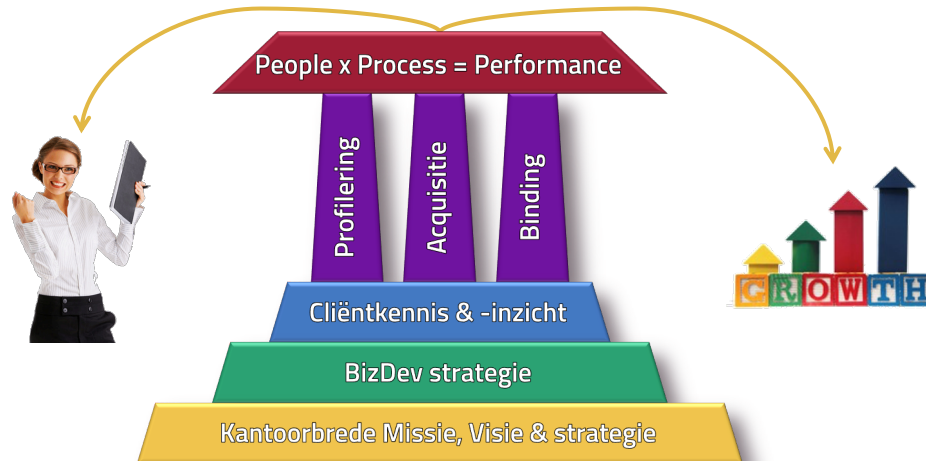
Onze visie op betere commercie in advocatuur

8



Denk- & werkmodel

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

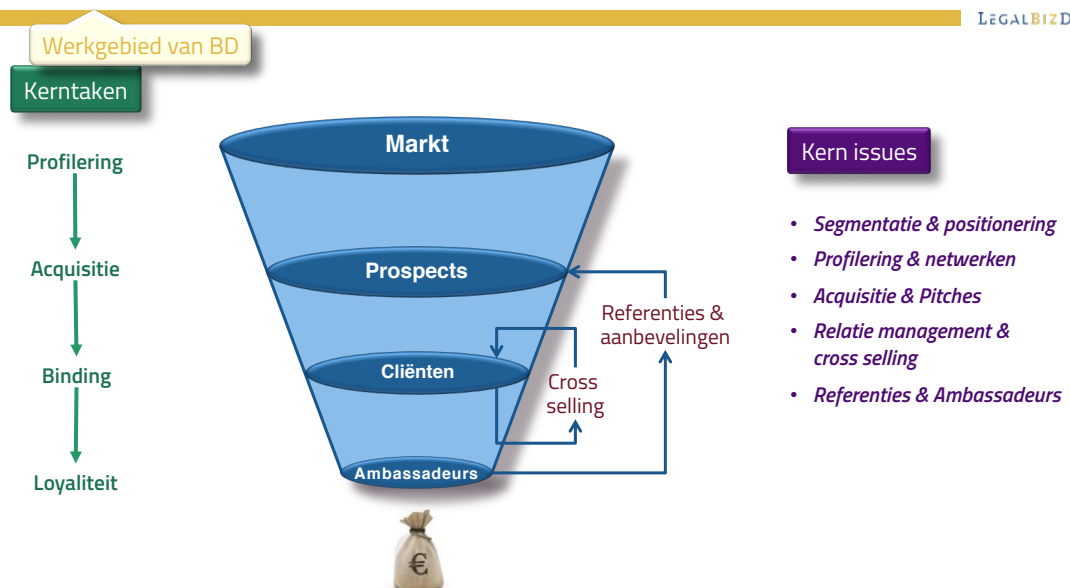
9

9



Business Development voor de advocatuur

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

10

10



Commerciële groei ontstaat uit

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & klantenbinding (2020)

11

11



Door middel van ...

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & klantenbinding (2020)

12

12



Hun ontwikkeling verloopt wèl vergelijkbaar

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & clientenbinding (2020)

13

13



build



business



development

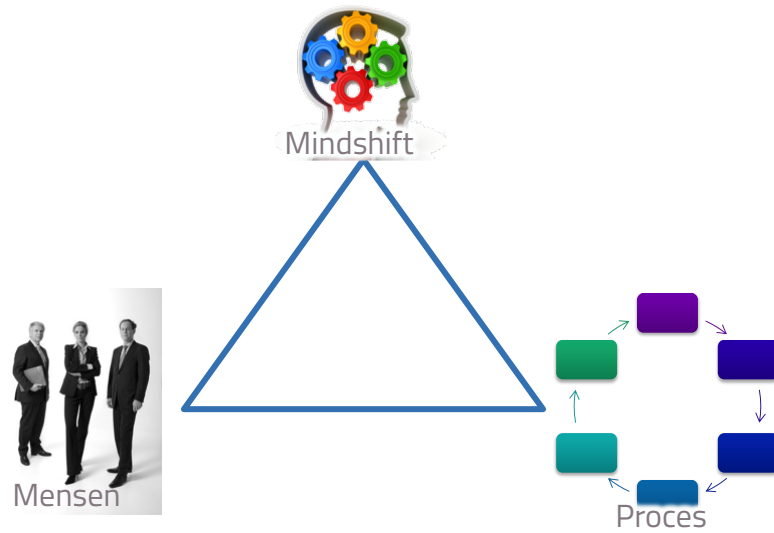
Praktijkontwikkeling, hoe dan ... ?

14



Betere praktijkontwikkeling ontstaat in 3-hoek van

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

15

15



1) Mindshift



LEGALBIZDEV.nl



Verkopen



Helpen

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

16

16



Mindshift



LEGALBIZDEV.nl



Zaken



Relaties

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

17

17



2) Proces



LEGALBIZDEV.nl



Doelgericht



Planmatig



Discipline

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

18

18



3) Mensen doen zaken met mensen



LEGALBIZDEV.nl



know



like



trust

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

19

19



Mèt authenticiteit (ken jezelf, blijf jezelf)



LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

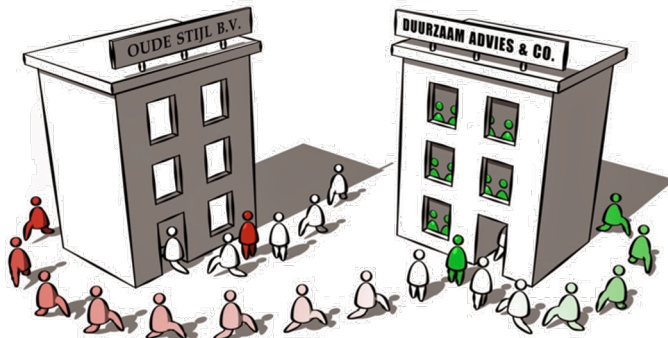
20

20



Is de achterdeur dicht?

LEGALBIZDEV.nl



Cliënten geacquireerd, hoe houden we ze bij ons?

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

21

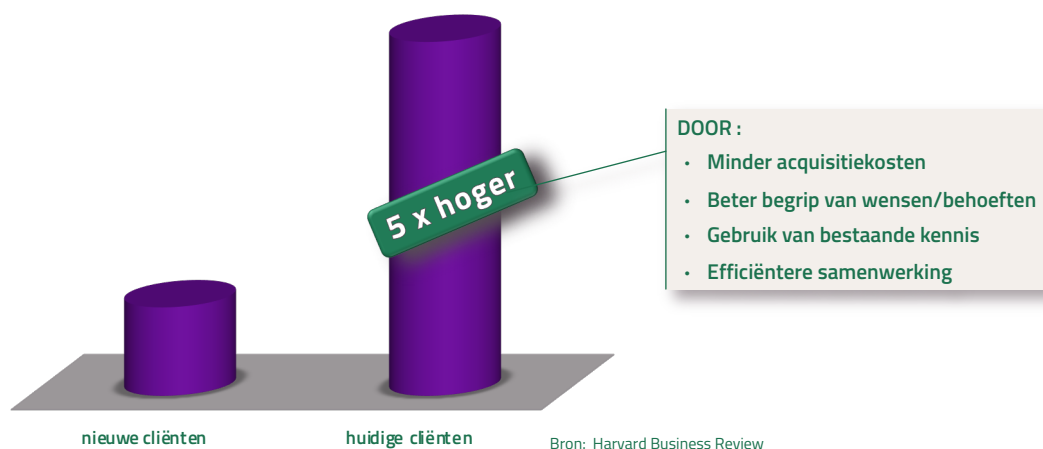
21



Binding met huidige cliënten leidt tot ...

LEGALBIZDEV.nl

Hogere winstgevendheid van nieuw geacquireerde omzet



Bron: Harvard Business Review

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

22

22



Waarde van cliënten verschillen ...

LEGALBIZDEV.nl

		Huidige waarde van cliënt	
		Hoog	Laag
Toekomstige waarde van cliënt	Groot	Zeer waardevolle cliënten 	Potentiële groeiers 
	Klein	 Hoeksteen van kantooromzet	 Weinig waarde

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

23

23



Die waardeverschillen bepalen de strategie

LEGALBIZDEV.nl

		Huidige waarde van cliënt	
		Hoog	Laag
Toekomstige waarde van cliënt	Groot	Investeren 	Ontwikkelen 
	Klein	 Behouden	 Loslaten

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

24

24



Waarom LegalBizDev.nl ?

25



Waar advocaten ons voor bellen

LEGALBIZDEV.nl

Veelgestelde vragen

- Hoe kom ik van contact naar contract?
- Hoe verhogen we de acquisitie door medewerkers?
- Hoe vergroten we onze bekendheid?
- LinkedIn voor acquisitie?
- Hoe bepaal ik een fixed fee?
- Hoe te presenteren in een pitch?
- Meer deelnemers aan onze seminars?
- Vergroten van aantal verwijzers?
- Hoe verkoop ik mijn uurtarief?
- Ik mag partner worden maar moet meer (eigen) cliënten werven?

Achterliggende kwesties

- Kennis van de cliënt
- Markt- en sectorinzicht
- Wat is onze toegevoegde waarde
- Omgaan met prijsdruk & vragen om korting
- Tevredenheid van cliënten
- Personeelontwikkeling
- Discipline & prioriteiten
- (H)erkennen van de concurrent
- Pakketten, abonnementen & producten

26



Feedback van klanten over Kyboko

LEGALBIZDEV.nl

- Heeft ruime kennis & ervaring van commercie
- Begrijpt advocatuur
- Krijgt mensen in beweging
- Benut individuele kwaliteiten van partners/medewerkers

Plus

- No nonsense
- Meten = weten = leren = verbeteren
- Value for money

Awesome!! ☒
EXCELLENT ☐
GOOD ☐
AVERAGE ☐
POOR ☐



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

27

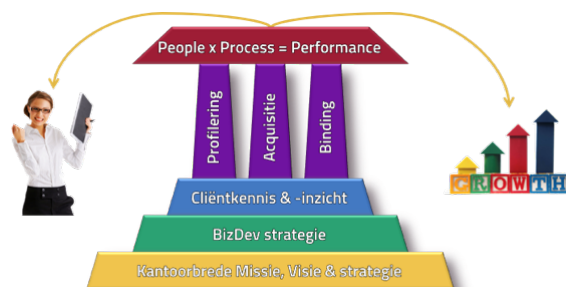
27



Concrete oplossingen

LEGALBIZDEV.nl

- Coaching & individuele begeleiding
- Masterclasses & workshops (zie volgende blz voor onderwerpen)
- Inspiratie- en motivatiesessies
- Kennis-, inzicht-, en vaardigheidstrainingen
- Rondetafel conferenties & ontbijtseminars



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

28

28



Onderwerpen

LEGALBIZDEV.nl

Van Contact naar Contract

Netwerken kan wèl leuk zijn (en effectief)

Telefonisch acquireren

Pitches winnen

Klantgericht presenteren & communiceren

Klanten uitbouwen & cross selling

Accountmanagement

LinkedIn & Social media: van aanwezig naar interactie naar commercie

Ambassadeurs & referenties: creëren & benutten

Verskillende klanten, verschillende benadering

Customer Journey: echt cliëntgericht juridische dienstverlening

Persoonlijke profilering & elevator pitch

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

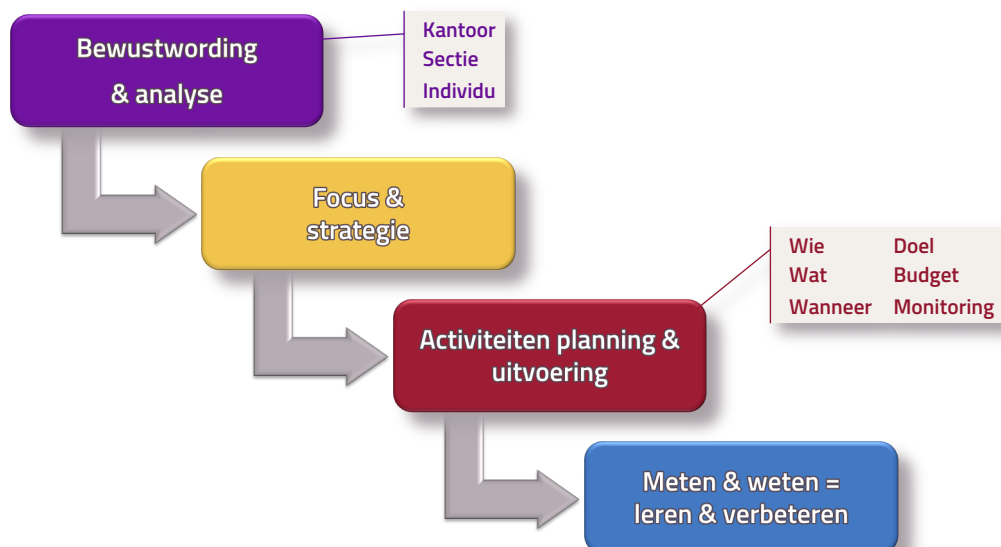
29

29



Ontwikkelingstraject

LEGALBIZDEV.nl



Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

30

30



Proces

LEGALBIZDEV.nl



Doelgericht



Planmatig



Discipline

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

31

31



Case – opbouw BD management functie (a.i.)

LEGALBIZDEV.nl

Opdrachtgever	Zakelijk kantoor, 65 advocaten
Hun vraag	Aanscherping & uitvoering van BD-plan incl acceptatie binnen kantoor
Onze aanpak	• Focus op individuele partner: • Efficiency in profilering & acquisitie dmv coaching • Kantoorbreed CRM-werkwijze (incl. systeem) • Nieuwe werkwijze ontworpen & geïmplementeerd om <i>oude</i> cliënten terug te halen • Ontwerp & productie van pitch-templates & -werkwijze • Stroomlijning seminar-aanpak incl. focus op doel v middelen
Resultaat	Ontwerpen & opbouw van werkwijzen zijn gerealiseerd & geaccordeerd Implementaties door opvolger
Investering	• 4 dagen per week, 8 maanden

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

32

32



Case – Profilering & interne samenwerking

LEGALBIZDEV.nl

Opdrachtgever	Kantoor met algemene praktijk (10 advocaten) in Randstad
Hun vraag	Hoe kunnen we ons beter profileren en daarbij ook maatschap en jongere medewerkers beter laten samenwerken?
Onze aanpak	1. Interview met alle advocaten: wat kan er beter en welke rol kan/wil jij daarbij spelen? 2. Kantoorbrede workshop over strategieontwikkeling: waar & hoe gaan we meer klanten naar ons toe trekken? 3. Positionering aangescherpt 4. Activiteitenplanning & persoonlijke actiekalender 5. Nieuw opgezet "commercieel overleg" waarin enkele compagnons en enkele medewerkers de acquisitievoorstellen beoordelen, begeleiden en evalueren. Incl. budgetbeheer.
Resultaat	Elke advocaat een aangescherpt profiel, een persoonlijk actieplan. Verbeterde zichtbaarheid, meer betrokkenheid, motivatie & zelfvertrouwen.
Investering	1 dag workshop & 3-4 individuele coachingmomenten € 450 per advocaat

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

33

33



Case – Verbetering commercieel denken & doen

LEGALBIZDEV.nl

Opdrachtgever	Top 25 kantoor in Den Haag
Hun vraag	Versterk het commerciële denken & doen van alle advocaten, zodat méér advocaten bijdragen aan omzetgroei.
Onze aanpak	1. Klant- & omzet analyses: waar staan we & hoe komt dat? 2. Strategieontwikkeling per sectie: waar & hoe gaan we omzet ontwikkelen? 3. Bewustwordings- en trainingssessies t.a.v. Acquisitie en cliëntenbinding, o.a.: • Commerciële- en adviesvaardigheden • Social media netwerken • Opleiding van interne coaches 4. Vertaling naar actie plannen op individueel en sectieniveau
Resultaat	<i>"We hebben ècht een draai gemaakt in onze acquisitie. Mensen kijken er anders naar en gaan zich anders (beter) ontwikkelen. Ook cliënten geven die feedback"</i>
Investering	• 4 workshops & 3 reviewsessies (per sectie) • 3-5 individuele coachingmomenten per advocaat

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

34

34



Case – De strijd tegen de concurrent

LEGALBIZDEV.nl

Opdrachtgever	Kantoor met commerciële praktijk (35 advocaten)
Hun vraag	Verzorg een interactieve en leerzame workshop tijdens onze jaarlijkse kantoordag
Onze aanpak	1. Workshop "ontwerp je eigen concurrent" waarin kantoor in 2 groepen werd verdeeld 1. Jullie zijn het nieuwe kantoor (de concurrent) en bedenken hoe je het huidige kantoor van de markt kan stoten. 2. Jullie zijn het huidige kantoor en bedenken hoe je te verdedigen tegen de nieuwe partij op de markt. 2. Beide 'kantoren' presenteren de plannen. Discussie over acquisitie en belang van binding van cliënten
Resultaat	De workshop maakt veel energie en veel creativiteit los. Veel gelachen. Onverwachte inzichten ("Gaat de concurrent DAT doen ??") bieden nieuwe input voor versterking van de eigen marktpositie. Kantoorbrede workshop over strategieontwikkeling: waar & hoe gaan we meer klanten naar ons toe trekken?
Investering	€ 185 per deelnemer

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

35

35



Case – Benut uw ambassadeurs

LEGALBIZDEV.nl

Opdrachtgever	Top 5 kantoor, secties ondernemingsrecht en arbeidsrecht						
Hun vraag	Hoe kunnen we meer referenties van onze cliënten verkrijgen en benutten?						
Onze aanpak	Workshop "Referenties & ambassadeurs" waarin advocaatmedewerkers zelf aan de slag gingen: <table><tr><td>THINK</td><td>Identificeer de potentiële referenten & bij welke prospects deze kantoor kunnen introduceren/aanbevelen</td></tr><tr><td>BUILD</td><td>Definieer het stappenplan: prioriteiten, stappen, betrokken advocaten, communicatie, aansturing, etc.</td></tr><tr><td>OPERATE</td><td>Gestructureerd benaderen van cliënten, follow up, evaluatie van resultaten, aanscherping van vervolgstappen</td></tr></table>	THINK	Identificeer de potentiële referenten & bij welke prospects deze kantoor kunnen introduceren/aanbevelen	BUILD	Definieer het stappenplan: prioriteiten, stappen, betrokken advocaten, communicatie, aansturing, etc.	OPERATE	Gestructureerd benaderen van cliënten, follow up, evaluatie van resultaten, aanscherping van vervolgstappen
THINK	Identificeer de potentiële referenten & bij welke prospects deze kantoor kunnen introduceren/aanbevelen						
BUILD	Definieer het stappenplan: prioriteiten, stappen, betrokken advocaten, communicatie, aansturing, etc.						
OPERATE	Gestructureerd benaderen van cliënten, follow up, evaluatie van resultaten, aanscherping van vervolgstappen						
Resultaat	Meer begrip voor waarde van referenties Minder 'angst' om cliënten te vragen om referenties Structuur in aanpak Meer zelfvertrouwen in het benaderen van referenties						
Investering	Workshop 1 dag / € 375 per deelnemer						

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

36

36





About us

LEGALBIZDEV.nl

Wie / wat is LegalBizDev

37



LegalBizDev

LEGALBIZDEV.nl

- Kennisplatform voor commerciële denken & doen binnen de advocatuur en het notariaat.
 - Inzicht, informatie & instrumenten
- Netwerk bureau
 - De meest passende specialist per project
 - Geen payroll – geen overhead

Netwerkpartners

	Lexenzo	Vormgeving & internet
	MaarHees	Coaching & consultancy
	Cinfield	Pricing & bidmanagement
	Orange Dolphins	Social media
	Talent First	Workshop facilitators & trainers

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

38



Onze werkwijze

LEGALBIZDEV.nl

*Passend bij U**Blijvende verankering*

Échte verbetering van denken & doen

*Interactief**Samenwerken*

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

35

39



Onze publicaties

LEGALBIZDEV.nl



Nieuwsbrief
Nieuwsbrief

Handboek



Blog

Advocaat, acquisitie & cliëntenbinding (2020)

40

40



Vragen, sparren of verder kennismaken...?

LEGALBIZDEV.nl



Dirk Heuff
oprichter & eigenaar



www.LegalBizDev.nl



Redactie@LegalBizDev.nl



06 – 105 371 58



[@Kyboko](https://twitter.com/Kyboko)



[Dirk Heuff](https://www.linkedin.com/in/DirkHeuff)



[DirkHeuff](https://www.slideshare.net/DirkHeuff)

LEGALBIZDEV.nl

