



60+ vragen voor uw zakelijke cliënten

*De vragen die een gesprek met een (potentiële) cliënt
tot een waarde-vol gesprek maken*

*'Als ik u en uw wensen ècht goed begrijp,
dan kan ik zorgen dat onze adviezen
echt toegevoegde waarde opleveren.'*

Vragen voor de kennismaking en inventarisatie

Over de organisatie en de mensen die er werken

- 1 Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen in uw branche
- 2 Wat zijn de verwachtingen daaromtrent voor de komende jaren?
- 3 Hoe gaat dat uw organisatie raken en wat betekent dat voor uw toekomstplannen?
- 4 Zijn er specifieke sectorregelgevingen waar u extra aandacht voor nodig heeft?
- 5 Welke juridische kwesties hebben in het verleden tot de meeste problemen geleid?
- 6 Welke juridische trends of ontwikkelingen ziet u als meest relevant voor uw branche/organisatie?
- 7 Welke impact heeft de huidige en verwachte wet- en regelgeving op uw operatie?
- 8 In welke mate zoekt/gebruikt u (juridisch) advies om die impact het hoofd te bieden c.q. daarvan te kunnen profiteren?
- 9 Welke ontwikkelingen in uw organisatie of branche zullen uw behoefte aan juridische advies beïnvloeden?
- 10 Hoe ziet u dat ontwikkelen in dit jaar en volgend jaar?
- 11 Hoe vaak heeft uw organisatie te maken met geschillen of juridische procedures?
- 12 Hoe is uw juridische advisering nu georganiseerd?
- 13 Hoe vaak heeft u juridisch advies nodig en op welke gebieden?
- 14 In hoeverre kunt en wilt u uw eigen organisatie de juridische vragen laten beantwoorden?
- 15 Wat doet u intern/zelf en hoeveel juristen heeft u daarvoor in dienst?
- 16 Hoe verloopt de interne afstemming over juridische zaken binnen uw organisatie?
- 17 Welke mensen in uw organisatie zijn betrokken bij juridische zaken of hebben een stem daarin?
- 18 Hoe verdeelt u de vragen/opdrachten over intern en externen?
- 19 Hoe bepaalt u wanneer u een zaak zelf afhandelt en wanneer u extern advies inschakelt?
- 20 Wat is daarin bepalend?



- 21 Heeft uw organisatie een (vast) juridisch budget, en hoe wordt dit beheerd?
- 22 Uurtarieven, vaste prijzen, abonnementen, prestatiebeloning etc. hoe kijkt u daar tegen aan
- 23 Wat heeft uw voorkeur?

Over de juridische behoeften en verwachtingen van de cliënt

- 24 Hoe tevreden bent u over uw huidige juridische strategie en aanpak?
- 25 Waar denkt u verbeteringen te kunnen toepassen in wat u aan juridische dienstverlening ontvangt?
- 26 Wat zijn uw belangrijkste/grootste vraagstukken?
- 27 Welke juridische vraagstukken kosten u op dit moment de meeste tijd?
- 28 Welke specifieke juridische expertise heeft u nodig?
- 29 Welke juridische diensten e/o expertise mist u op dit moment?
- 30 Welke extra diensten of ondersteuning verwacht u van uw advocaat/notaris?
- 31 Welke juridische risico's wilt u beter beheersen?
- 32 Wat verwacht u van een kantoor om u te helpen voorbereiden op toekomstige juridische kwesties?
- 33 Hoe kunnen wij u helpen om juridische processen intern beter te stroomlijnen?
- 34 Hoe belangrijk vindt u vaste prijsafspraken en voorspelbaarheid in kosten?
- 35 Hoe belangrijk is 'snelheid van dienstverlening' voor u?
- 36 In hoeverre heeft uw organisatie behoefte aan opleidingen of workshops over juridische onderwerpen?
- 37 Hoe belangrijk is het voor u om periodieke juridische audits te laten uitvoeren?
- 38 Aan welk soort audits denkt u daarbij?
- 39 Hoe belangrijk vindt u het dat wij u proactief informeren over relevante wetswijzigingen?
- 40 Zijn er juridische onderwerpen waarover u graag met ons sparringssessies of brainstorm zou hebben (buiten de lopende dossiers)?

Over de cliëntrelatie en de samenwerking

- 41 Welke ervaringen heeft u met andere kantoren? Wat waren uw ervaringen?
- 42 Wat zijn uw belangrijkste verwachtingen van een advocaten- of notariskantoor?
- 43 Wat verwacht u naast juridische expertise nog meer van een advocaat of notaris?
- 44 In welke situaties schakelt u liever intern advies in en wanneer kiest u voor externe ondersteuning?
- 45 Wat zou een reden kunnen zijn om langdurig met een kantoor samen te werken?
- 46 Welke verwachtingen heeft u van innovatie en Gen AI binnen de juridische dienstverlening?
- 47 Wat zijn uw verwachtingen van de inzet van technologie om u van dienst te zijn?
- 48 Welke rol speelt duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen in uw juridische keuzes?
- 49 Welke mate van flexibiliteit verwacht u in onze dienstverlening?
- 50 Welke service-elementen vindt u het belangrijkste bij een advocaten- of notariskantoor?
- 51 Hoe ziet uw ideale samenwerking met een advocaat of notaris eruit?
- 52 Wat vindt u belangrijk in de keuze voor een juridisch adviseur?



- 53 Wat zijn voor u de belangrijkste criteria bij het kiezen van een juridisch adviseur?
- 54 Welke mate van betrokkenheid verwacht u van uw juridisch adviseur bij uw bedrijfsvoering?
- 55 Hoe belangrijk vindt u het om één vast aanspreekpunt binnen ons kantoor te hebben?
- 56 Heeft u behoefte aan juridische updates of nieuwsbrieven over relevante wetgeving?
- 57 Welke balans prefereert u tussen juridisch advies en praktische, zakelijke oplossingen?
- 58 Welke vormen van communicatie hebben uw voorkeur (e-mail, telefoon, fysiek overleg) en in welke situaties?
- 59 In hoeverre is het voor u belangrijk dat wij ook buiten kantoor tijden bereikbaar en beschikbaar voor u zijn?
- 60 Welk type status- of voortgangsrapportage heeft uw voorkeur? E-mail of telefoon?
- 61 En qua frequentie: Wekelijks, tweewekelijks, maandelijks?

Vragen voor de evaluatie

Kwaliteit en toegevoegde waarde

- 1 Hoe beoordeelt u de (juridische) kwaliteit van ons werk?
- 2 Welke factoren zijn daarin het belangrijkste?
- 3 Wat kunnen we doen om deze beoordeling te verhogen?
- 4 Hoe goed sluiten onze werkzaamheden, adviezen en dienstverlening aan op uw verwachtingen bij de start van onze samenwerking?
- 5 Op een schaal van 1 tot 10, hoeveel toegevoegde waarde ervaart u van ons?
- 6 Hoe beschrijft u die toegevoegde waarde in uw eigen woorden?
- 7 Hoe ervaart u de kwaliteit van onze juridische adviezen?
- 8 Welke juridische adviezen van ons leverde u de meeste toegevoegde waarde?
- 9 In hoeverre sluiten onze adviezen aan op uw specifieke branche en bedrijfssituatie?
- 10 Hoe helder leggen wij juridische kwesties uit?
- 11 Hoe tevreden bent u over onze voortgangsrapportages en updates?
- 12 Hoe transparant en voorspelbaar zijn onze kosten?
- 13 Hoe vaak heeft ons advies u geholpen om juridische risico's te beperken of te voorkomen?
- 14 Welke aspecten van onze dienstverlening hebben u het meest positief verrast?
- 15 Wat zou u als onze grootste kracht benoemen?
- 16 Zijn er juridische diensten waarvan u achteraf had gewild dat we ze eerder hadden aangeboden?

Efficiëntie en samenwerking

- 17 Hoe waardeert u onze manier waarop we met u en uw organisatie communiceren?
- 18 In hoeverre voelen onze communicatie en updates proactief aan in plaats van reactief?
- 19 Wat zou u direct willen verbeteren in onze samenwerking?
- 20 Hoe ervaren uw collega's de samenwerking met ons kantoor?
- 21 Hoe beoordeelt u onze reactietijd en beschikbaarheid?



- 22 En als het gaat om echt urgente kwesties?
- 23 Hoe waardeert u onze beschikbaarheid buiten reguliere kantooruren?
- 24 Wat kunnen wij doen om onze efficiëntie en snelheid verder te verbeteren?
- 25 Wat vindt u van de digitale tools en technologieën die we inzetten?
- 26 Hoe toegankelijk vindt u onze advocaten en notarissen wanneer u snel advies nodig heeft?
- 27 Hoe goed spelen wij in op uw feedback en wensen gedurende onze samenwerking?
- 28 Hoe zou u de effectiviteit van onze projectaanpak en dossierbehandeling beoordelen?
- 29 Hoe goed past onze manier van werken bij de cultuur en werkwijze van uw organisatie?

Over onze dienstverlening:

- 30 Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening, op een schaal van 1 tot 10?
- 31 Welke elementen dragen daar vooral aan bij?
- 32 Wat kunnen we doen om deze beoordeling te verhogen?
- 33 Wat vindt u prettig aan werken met ons kantoor?
- 34 Wat is voor u het belangrijkste verbeterpunt in onze samenwerking?
- 35 Wat kunnen we beter doen?
- 36 Welke nieuwe diensten zouden we kunnen aanbieden?
- 37 Wat kunnen we doen om uw werk gemakkelijker te maken?
- 38 Kunt u andere manieren bedenken om cliënten zoals u te helpen?
- 39 Zou u ons kantoor aanbevelen aan anderen? Waarom of waarom niet?
- 40 Als u ons kantoor zou presenteren bij anderen, wat zegt u dan over ons?
- 41 Als u een kantoor als het onze zou leiden, wat zou u dan anders doen?
- 42 Als u morgen onze managing partner zou zijn, welke drie dingen zou u dan direct veranderen?
- 43 Hoe zou u uw algemene indruk van ons kantoor beschrijven?
- 44 Hoe goed luisteren we naar uw vragen?
- 45 Hoe goed begrijpen we uw uitdagingen en problemen?
- 46 Hoe goed begrijpen we uw branche?
- 47 Houden we u voldoende op de hoogte over uw zaak, de kosten, de voortgang?
- 48 Leggen we de juridische kwesties voldoende begrijpelijk uit voor de beslissers?
- 49 Ziet u ons als echt betrokken bij het succes van uw bedrijf?
- 50 Wanneer u de prestaties van onze individuele advocaten/notarissen beoordeelt, welke factoren zijn daarbij het belangrijkste voor u?
- 51 Hoe beoordeelt u onze advocaten als het gaat om snelheid, adequaat reageren en toegankelijkheid?
- 52 In hoeverre zijn onze declaraties en facturen juist en voldoende gedetailleerd?
- 53 Wat vindt u van onze tarieven?
- 54 Welke extra inzichten of strategisch advies zou u graag van ons ontvangen naast puur juridisch advies?
- 55 In hoeverre bent u tevreden met de mate waarin wij meedenken over uw bedrijfsdoelen?



- 56 Zijn er juridische onderwerpen waarover u vaker (dan tot nu toe) zou willen sparren of brainstormen met ons?

Concurrentie en uw marktpositie

- 57 Heeft u ervaringen gehad met andere kantoren die bijzonder positief of negatief waren?
- 58 Met welke andere kantoren vergelijkt u ons?
- 59 Wat doen zij beter dan wij?
- 60 Wat kunnen wij leren van andere kantoren die u als benchmark ziet?
- 61 Waar onderscheiden wij ons volgens u het meest in?
- 62 Hoe innovatief vindt u ons in vergelijking met andere kantoren?
- 63 Wat maakt dat u voor een langetermijnrelatie met ons kantoor kiest?
- 64 In hoeverre beschouwt u ons als een strategische partner/trusted advisor in plaats van een dienstverlener?
- 65 Hoe beoordeelt u onze prijs-kwaliteitverhouding?
- 66 Welke trends in de juridische markt beïnvloeden uw keuzes?
- 67 Met welke andere kantoren vergelijkt u ons?
- 68 Wat ziet u als meest relevante verschillen tussen ons en ...?
- 69 Wat doen andere kantoren wat u echt goed vindt?
- 70 Wat levert dat op voor u en uw organisatie?
- 71 Wat zijn uw negatieve ervaringen met andere kantoren?
- 72 Als u een nieuw kantoor zou gaan kiezen, welke factoren zijn daarbij dan het belangrijkste voor u?
- 73 Hoe kunnen we nog beter meedenken met uw strategische doelen?
- 74 Welke 2 dingen kunnen wij direct verbeteren en u daarmee beter van dienst te zijn?

Vervolg vragen voor meer diepgang en dus méér inzicht

- | | |
|--|--|
| - Kunt u meer vertellen over | - Wat maakt dat dit urgent is? |
| - Zou u kunnen ingaan op ...? | - Waarom is dit nu belangrijk? |
| - Kunt u een voorbeeld geven van | - Wat zit u het meest dwars? |
| - Wat moet ik nog meer weten over ...? | - Hoe moeilijk is dit voor u? |
| - Ik hoor u zeggen ... en ..., zijn er nog meer punten/redenen/onderdelen/problemen? | - Wat voor effect heeft dit op u en uw werk? |
| - Hoe past ... in dit verhaal? | - Waarom is dit belangrijk voor u? |
| - Wat is uw ervaring met | - Hoe klinkt dat? |
| - Hoe gaat u om met ...? | - Heb ik u goed begrepen als ik het als volgt samenvat: ...? |