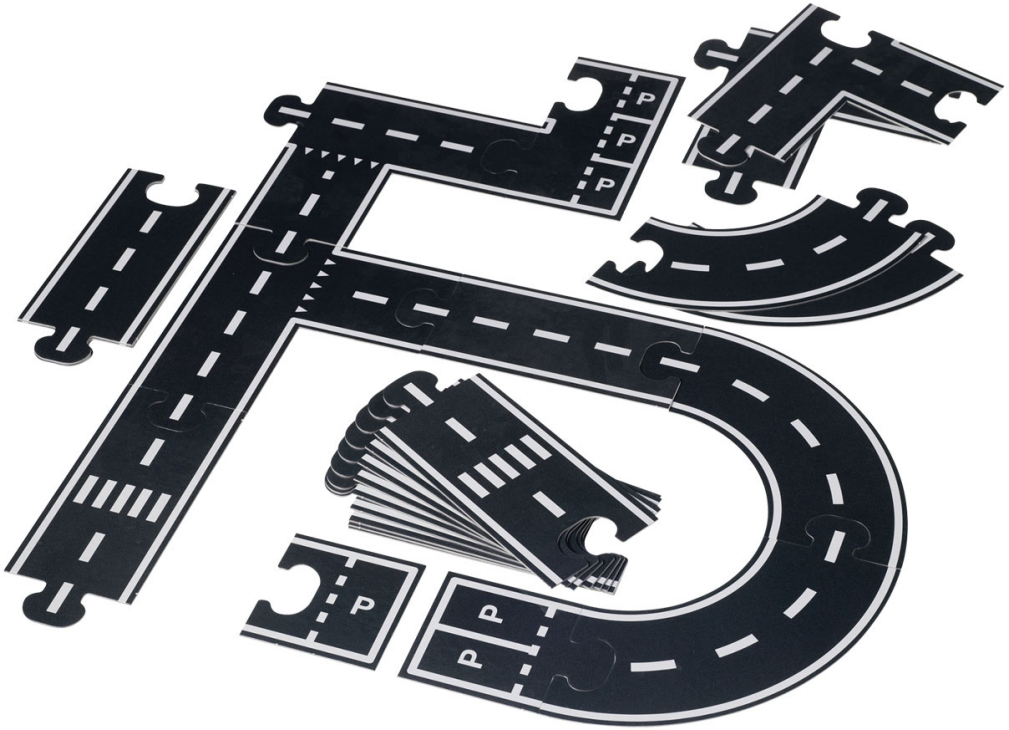
De Advocatenwijzer

De Advocatenwijzer

# Heeft u de digitale afslag gemist?

Collaboration portals
Knowledge centre
Client services
Content Platform
Legal Alerts
Social Media
Newsflash
E-Guides
SmashDoc’s
App’s



De Advocatenwijzer

De Advocatenwijzer

# Online communicatie

# …dating 2.0

De Advocatenwijzer

# ‘Online’ kan sectoren volledig op hun kop zetten

| Toen | | Nu |
|---|---|---|
| | Reisagenten | tripadvisor |
| | Verzekeringen | independer |
| | Notarissen | HEMA NL |

De Advocatenwijzer

# Ook juridische sector zal geraakt worden

1

Online actieve advocaten

meester Leonie

CHARLOTTE'S LAW & FINE PRINTS

2

Juridische zoekplatforms

De Advocatenwijzer

leggle

Avvo Have no legal fear

3

Online juridische diensten

LEGALLOYD

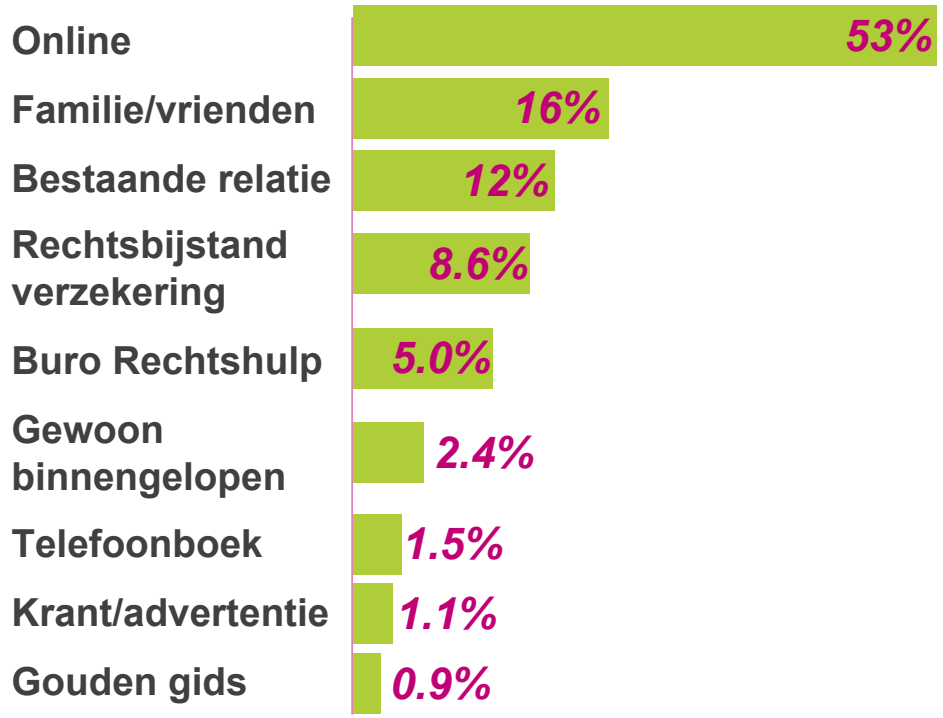
FASTPORTAL

ROCKETLAWYER

De Advocatenwijzer

# Meer dan 50% rechtzoekenden zoekt hun advocaat online

## Hoe / waar heeft u uw laatste advocaat gevonden?




*Bron: ProfMarketing*
*Onderzoek onder 8.297 respondenten; 75% ondernemers / 25% particulieren*

De Advocatenwijzer

# Terwijl cliënt online zoekt, is de advocaat nog traditioneel

***Marketing methoden advocatenkantoren***

*Bron: Annalise, 2011*

- ***Niet efficiënt!***
  ***Traditionele 'push' marketing,***
  ***bereikt niet specifiek cliënten die daadwerkelijk op zoek zijn naar een advocaat***

- ***Niet effectief!***
  ***Content is enkel beschikbaar als u het aanbiedt, niet als cliënt het zoekt***

De Advocatenwijzer

# Maar het gaat de goede kant op…in 2015:

Source: ABA's 2014 Legal Technology Survey

De Advocatenwijzer

# De proef op de som…

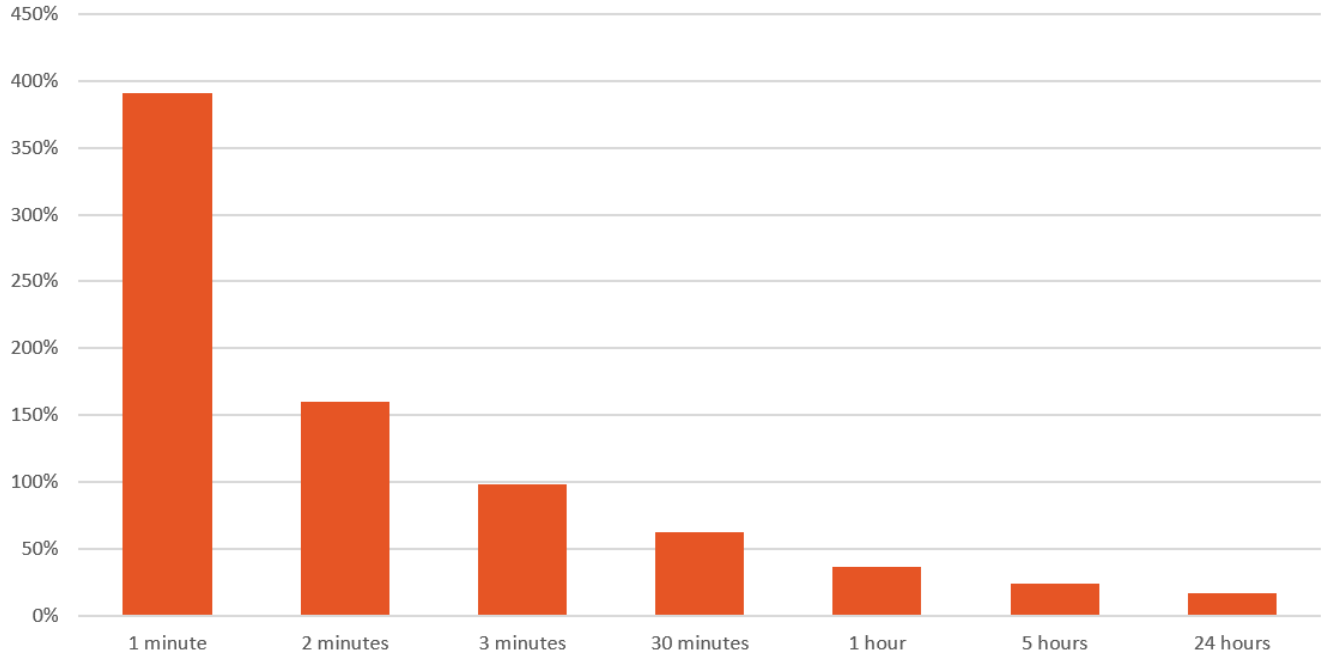
CASENGO

# Advocaten Mystery E-mailing Onderzoek

Hoe advocaten en kantoren reageren op e-mails van potentiële cliënten

# Waarom dit onderzoek?

Maken advocaten en advocatenkantoren een goede indruk bij potentiële cliënten? Dat vroegen wij van De Advocatenwijzer en Casengo ons af. De allereerste indruk krijgt een particulier tegenwoordig vaak via e-mail. Uit eerder onderzoek bleek al dat **hoe sneller op een e-mail wordt gereageerd, des te meer kans op succes**. Wie binnen één minuut terugmailt of -belt, heeft zelfs 391% meer kans op succes!




Bron: Velocify

# Mystery e-mail

We verstuurden 638 identieke e-mails tijdens werkuren: 590 naar algemene adressen van advocatenkantoren en 48 naar individuele advocaten. In deze ‘mystery e-mail’, die ging over het noodzakelijke ontslag van enkele medewerkers, werden enkele concrete vragen gesteld…

Hoe zit het met de opzegtermijnen en opslagvergoedingen? Ik stel uw advies op prijs. Kunt u mij bijstaan in deze kwestie?

Biedt u eventueel de mogelijkheid aan voor een gratis intakegesprek?

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet

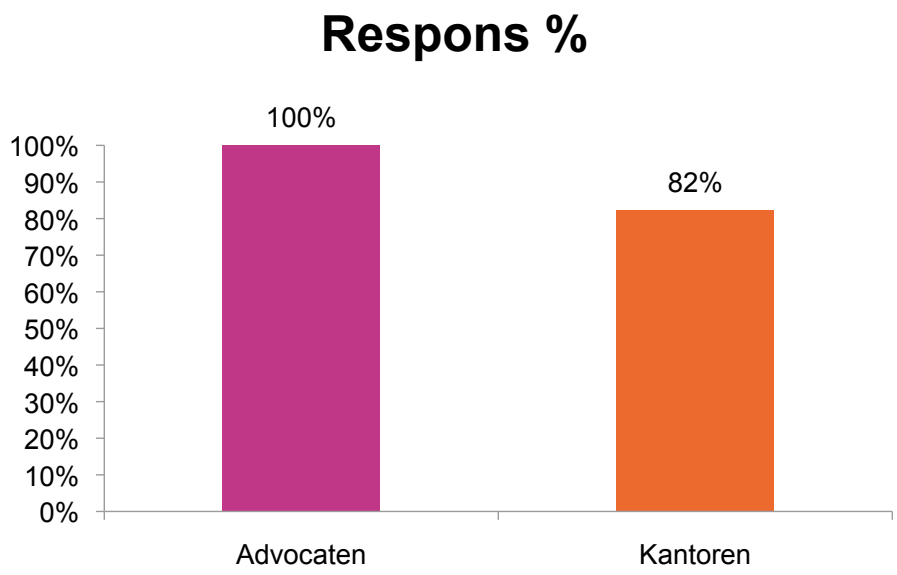
# Conclusies

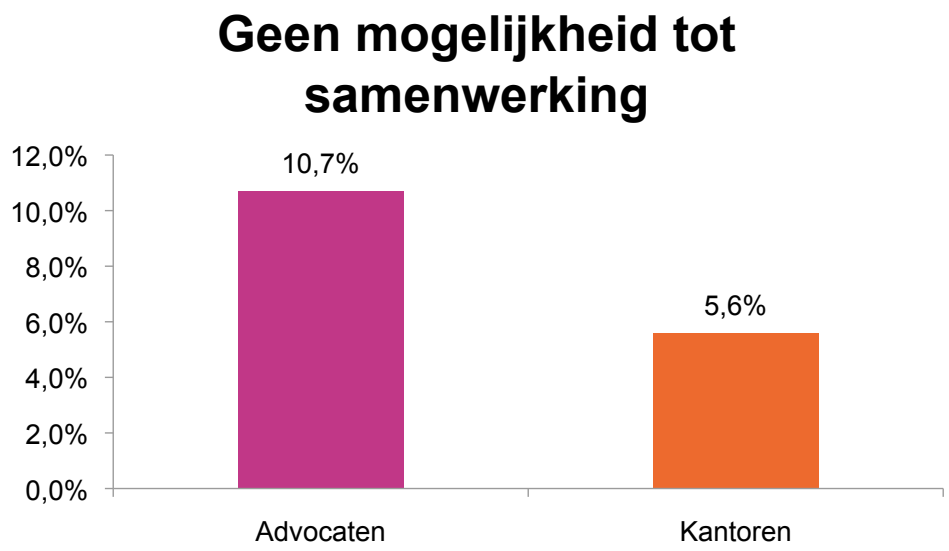
- **De individuele advocaten scoren goed; de kantoren slecht.** Elke individuele advocaat die we mailden, reageerde op onze mystery e-mail. 1 op 5 kantoren liet daarentegen niets van zich horen.

- **De inhoud van de antwoorden viel tegen.** Minder dan 10% gaf daadwerkelijk antwoord op de gestelde vragen. De e-mails verraadden weinig inlevingsvermogen en geen proactieve houding.

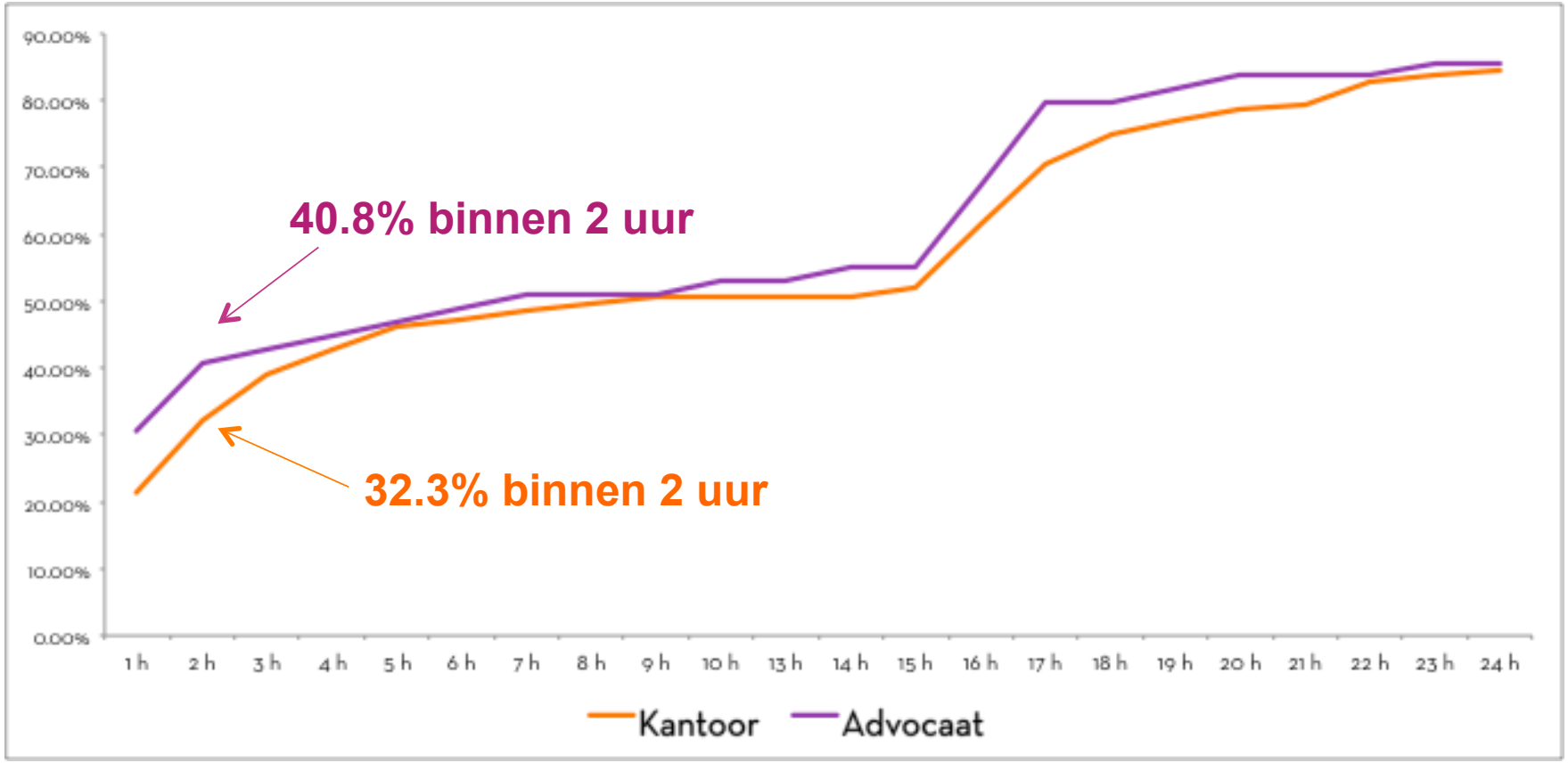
- **Advocaten blijken lieve digibeten.** Er zaten opvallend veel ‘verkeerde’ antwoorden tussen: verkeerde geadresseerden, verkeerde forwards, interne correspondentie inclusief kusjes.

# 1 op 5 van alle kantoren laat niets van zich horen

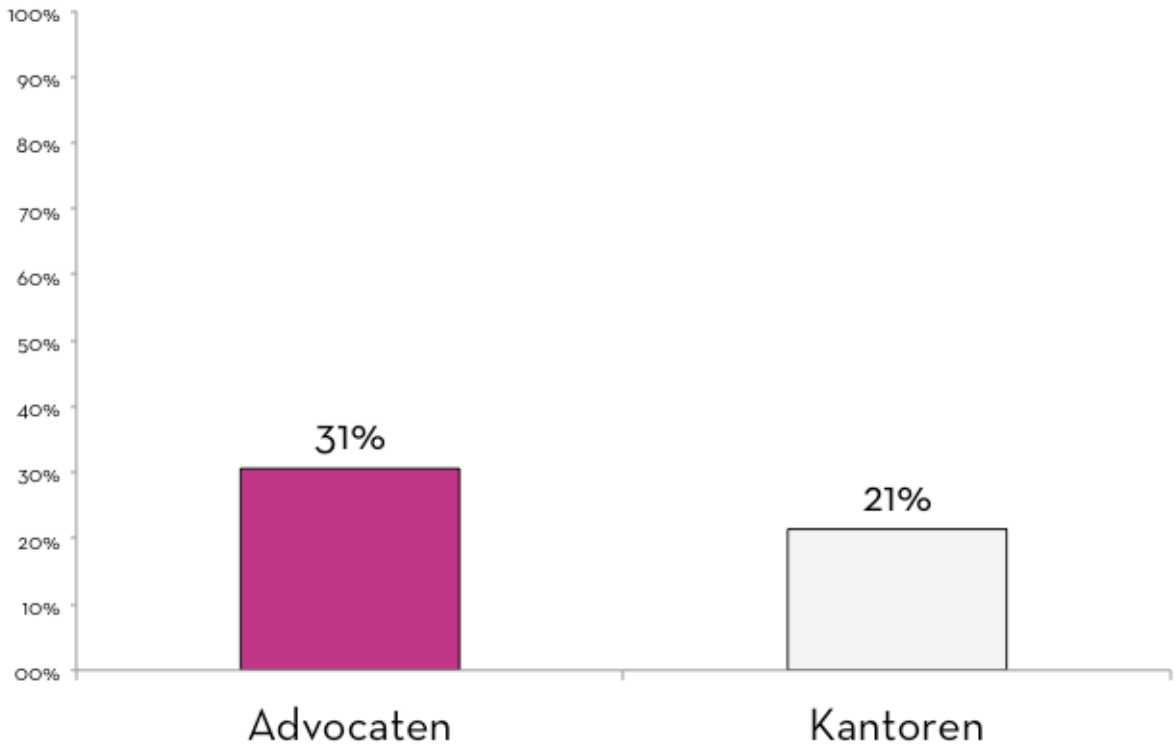


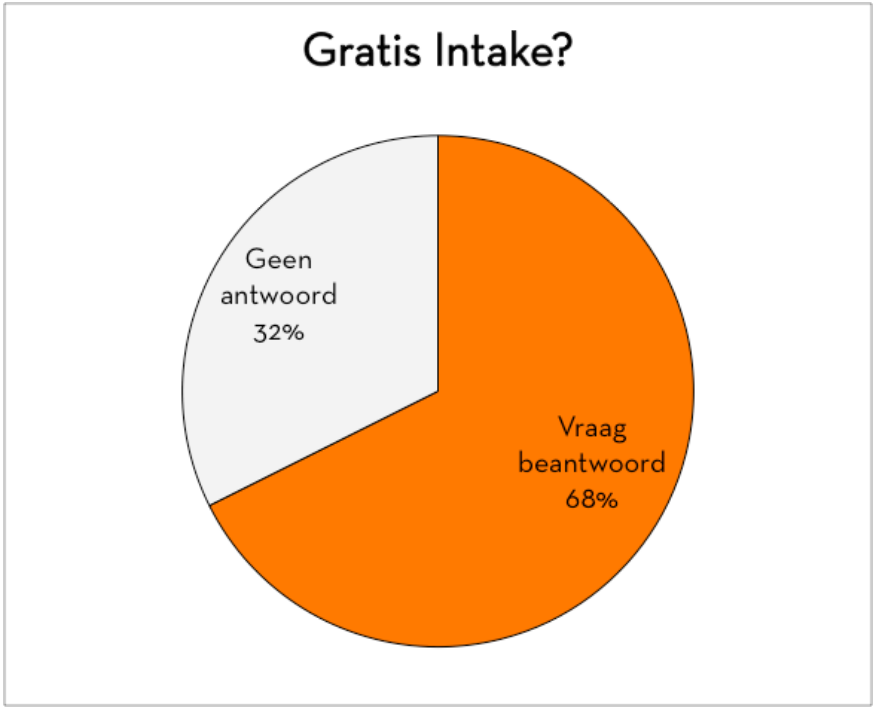
# Advocaten reageren sneller dan kantoren

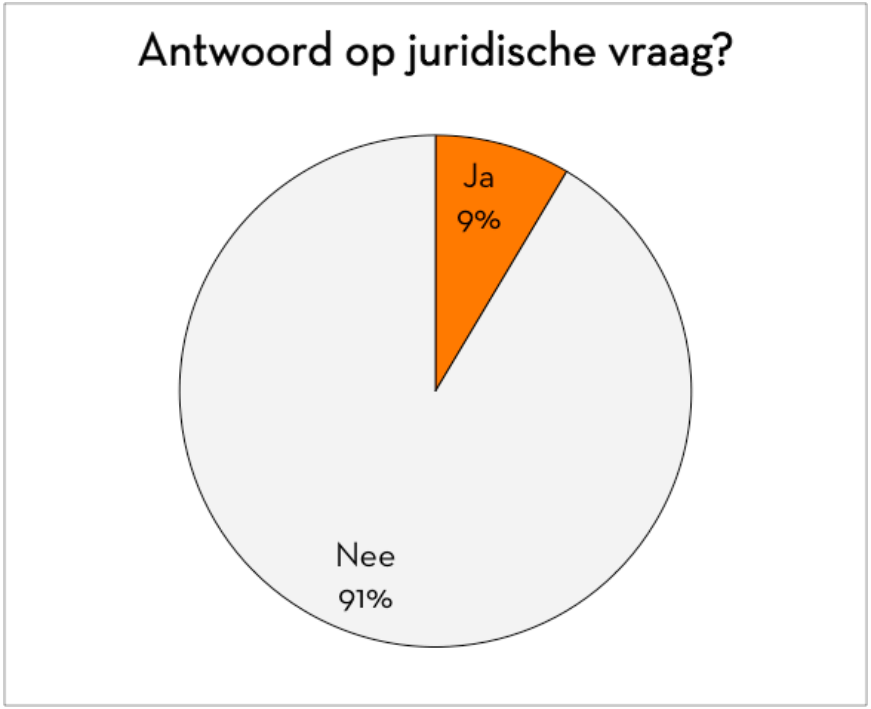


# 78.6% van de kantoren reageert niet binnen het uur

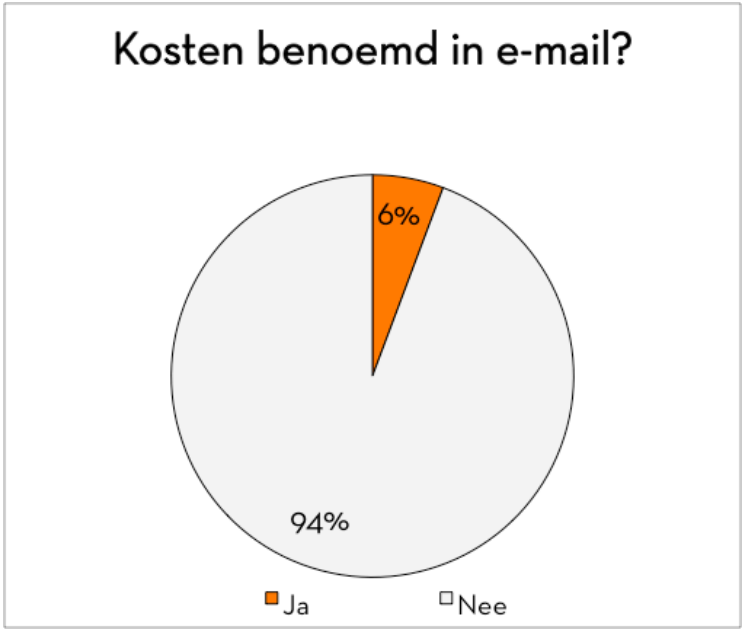


# Vragen worden vaker genegeerd dan beantwoord



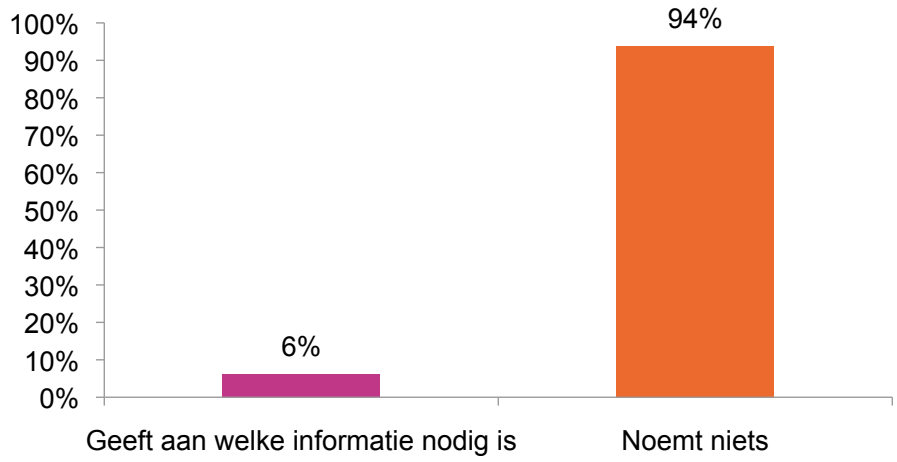



# Weinig inlevingsvermogen en transparantie

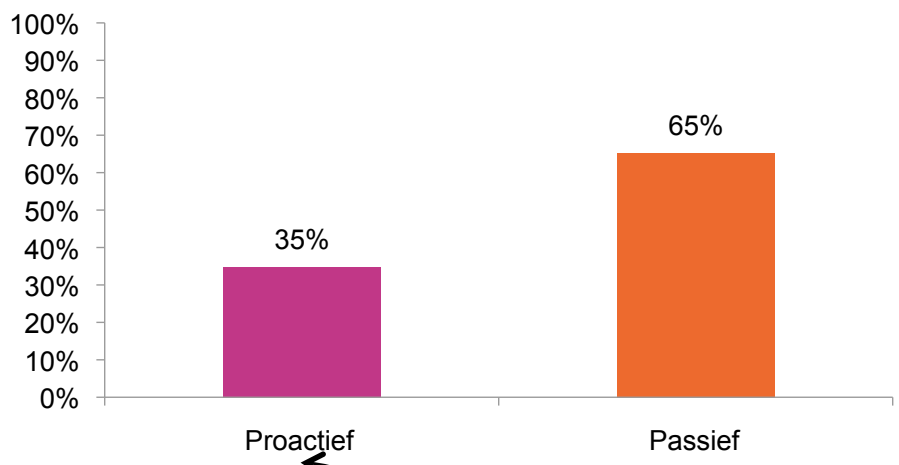


# Geen proactieve instelling

## Voorbereiding op intake




## Afsluiting e-mail




*Voorstel tijdstip?*
*Kan ik u bellen?*
*Vervolgstappen?*

# Veel onprofessionele (want verkeerde) reacties…

**Van:** Vervangend Collega
**Aan:** Arbeidsrechtsectie
**Urgentie:** Hoog

Wie oh wie??

Liefje,
Ik stuur je dit bericht door, maar ik weet of je hier iets mee wilt/kunt?
Xx

Het tarief dat wij hanteren is € 175,000 ex BTW per uur en exclusief eventueel bijkomende kosten

Wil jij je hier aan wagen, Laura?
Pim heeft geen tijd.

Iets voor Peter gezien ervaring in bouwreorganisaties.
Akkoord?

Verstuurd vanaf mijn iPhone

# Zo kan het ook…

Dank voor uw e-mail van vanmorgen. Spijtig om te moeten vernemen dat u gezien de bedrijfseconomische situatie van uw onderneming genoodzaakt bent om afscheid te gaan nemen van drie medewerkers.

De opzegtermijn voor de werknemers is afhankelijk van de tijd dat zij bij u in dienst zijn en het eventueel bepaalde in de arbeidsovereenkomst en/of toepasselijke CAO omtrent de opzegtermijn.

In ons geval geldt dat een dergelijk gesprek niet gratis is maar hieraan kosten zijn verbonden. Deze kosten bedragen € 200,= per uur exclusief kantoorkosten, verschotten en btw.

De Advocatenwijzer

# Hoe regelt u een zakelijke online date?

De Advocatenwijzer

1. Begrijp de kernbegrippen
2. Ken uw doelgroep en uzelf
3. Bepaal uw doelstelling
4. Begin eenvoudig

# 1. Begrijp de kernbegrippen

Verdiep u in de basis van online marketing en leer van andere juristen en websites.

Kijk eens naar:

- Jurist in Communicatie – blogs!
- Charlotte's Law – Online marketing voor (zelfstandige) advocaten: zo begin je ermee
- Nieuw: Online Marketing Academy

De Advocatenwijzer

# 2. Ken uw doelgroep en uzelf

- Welke vragen heeft uw doelgroep in elk van de stappen in het zoekproces?
- In welk stadium van het proces bereikt u uw doelgroep? Te laat?
- Onderscheid u uzelf van uw concurrenten .. maar let op.. ziet uw doelgroep dat op het moment dat hij / zij een advocaat wil selecteren?

De Advocatenwijzer

# 3. Bepaal uw doelstelling

De Advocatenwijzer

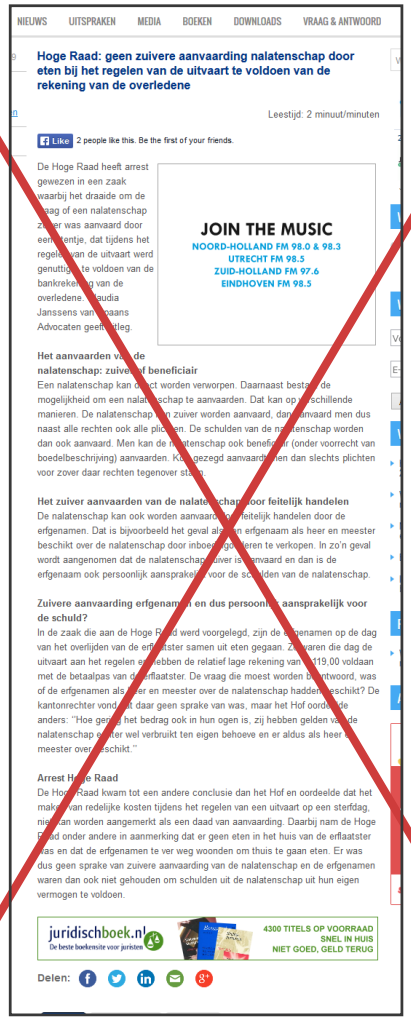
# 4. Kies een eenvoudig en doeltreffend startpunt

**Hoe kunt u beginnen?**

| | |
|---|---|
| 1 **Naamsbekendheid** | • Gebruik content die u al heeft<br>• Start blogs / vlogs / Podcasts<br>• Doe ervaring op: social media, juridische zoekplatforms… gewoon meedoen! |
| 2 **Online acquisitie cliënten** | • Definieer uw onderscheidend vermogen<br>• Kijk eens naar uw website door de ogen van een cliënt… |
| 3 **Conversie eigen site** | • Vraag uw huidige cliënten om beoordelingen<br>• Plaats calls-to-action op uw website |
| 4 **Loyaliteit-marketing** | • Creëer een goed klantenbestand<br>• Deel uw kennis: blogs, producten, online check etc. |

De Advocatenwijzer

# Tip 1: Ontwikkel content die iemand wil delen




**Best-practices Blogs:**

- *Pakkende titel*
- *Engaging … geen droge epistels*
- *Kort*
- *Duidelijke point of view / expertise*
- *Duidelijke conclusie*
- *Sterke visual*
- *Call-to-action*

De Advocatenwijzer

# Tip 2: Ontwikkel een website die aanzet tot actie / conversie

**Enkele tips voor een goede website:**

- *Praat niet over jezelf, maar praat over voordelen voor de client*
- *Focus: geen lappen tekst*
- *Identiteit*
- *Visueel-sterk*
- *Calls to action*
- *Mobile-optimized*

De Advocatenwijzer

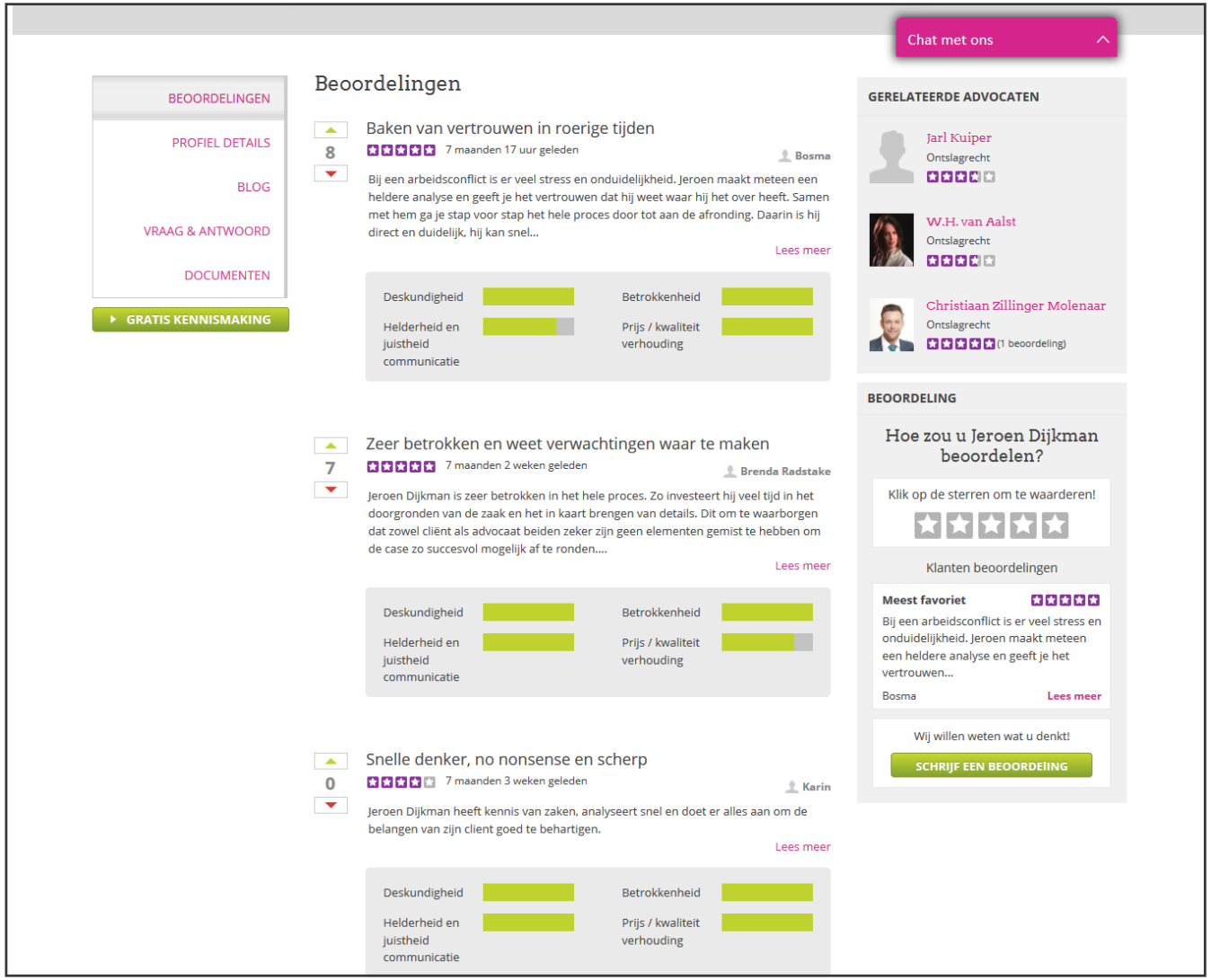
# Tip 3: Denk in eenvoudige ‘producten’

## Scheidingscheck

## WWZ-check werkgevers

De Advocatenwijzer

# Tip 4: Laat anderen vertellen hoe goed u bent



De Advocatenwijzer

# Tot slot: voor wie echt wil daten…

Tips van dating experts:

- Eerste date? Stuur een digitaal berichtje (33%)
- Humor gaat 26% makkelijker via een digitaal bericht
- Gesprekken over gevoelens? 49% geeft voorkeur aan sms of Whatsapp

Lexa.nl, maart 2015

De Advocatenwijzer

Mechteld van den Oord
mechteld@deadvocatenwijzer.nl