



## **Advocatuur reageert slecht op e-mails van potentiële cliënten**

### **De Advocatenwijzer en Casengo presenteren het Advocaten Mystery E-mailing Onderzoek**

**Vragen negeren, geen inlevingsvermogen tonen, interne antwoorden per ongeluk forwarden... Uit het Advocaten Mystery E-mailing Onderzoek van De Advocatenwijzer en Casengo blijkt dat een simpele e-mail van een potentiële cliënt een stap te ver is voor veel advocaten(kantoren). Minder dan 10% van de aangeschreven advocaten(kantoren) geeft antwoord op de gestelde vragen.**

Maken advocaten en advocatenkantoren een goede indruk bij potentiële cliënten? De Advocatenwijzer en Casengo besloten een 'mystery e-mail' naar 600 algemene adressen van advocatenkantoren en naar 50 advocaten te sturen. De allereerste indruk krijgt men tegenwoordig immers vaak via e-mail. In het Advocaten Mystery E-mailing Onderzoek, dat vandaag wordt gepresenteerd, worden honderden antwoorden geanalyseerd.

#### **Advocatenkantoren reageren slecht**

1 op de 5 kantoren reageerde in het geheel niet op de mail. De individuele advocaten daarentegen antwoordden allemaal. Maar over de kwaliteit van de antwoorden valt te twisten. De vragen van de potentiële cliënt worden slecht of niet beantwoord: minder dan 10% geeft relevant antwoord. Daarnaast missen de mails een dosis inlevingsvermogen en een proactieve houding. Empathie ontbreekt meestal volledig: 95% kiest ervoor het antwoord puur zakelijk te houden.

#### **Lieve digibeten**

Verkeerde forwards en niet-verwijderde interne correspondentie: in nogal wat advocaten blijkt een ware digibet te schuilen. Zo kwamen er reacties binnen als: "Wil jij je hier aan wagen Laura? Pim heeft geen tijd" en "Wie oh Wie?". Een enkeling is ook nog eens bijzonder romantisch: "Liefje, ik stuur je dit bericht door. Maar ik weet niet of je er iets mee wilt/kunt? Xx" En sommigen zijn wel érg duur: "Het tarief dat wij hanteren is €175,000 per uur, exclusief BTW en eventueel bijkomende kosten." Grappig om te lezen, maar niet bepaald professioneel...

#### **Aanbevelingen**

Uit onderzoek blijkt dat hoe sneller men op e-mails reageert, des te meer kans men heeft op succes. Wie binnen de minuut reageert, heeft zelfs 391% meer kans op succes. Ook advocaten is het daarom aan te raden sneller en beter te reageren. Dat kan bijvoorbeeld door een betere online profilering, verschillende contactkanalen aan te bieden, een professionele klantcontact-tool te gebruiken, of door het reageren op informatieve e-mails simpelweg uit te besteden aan een gespecialiseerd service-team.