

ATELIER 3 – L'APPROCHE CLIENT À L'ÈRE POST- NUMÉRIQUE

INTERVENANTS



Jean-Baptiste Blanc
Thierry Wickers
Clarisse Berrebi
Sandy Mockel

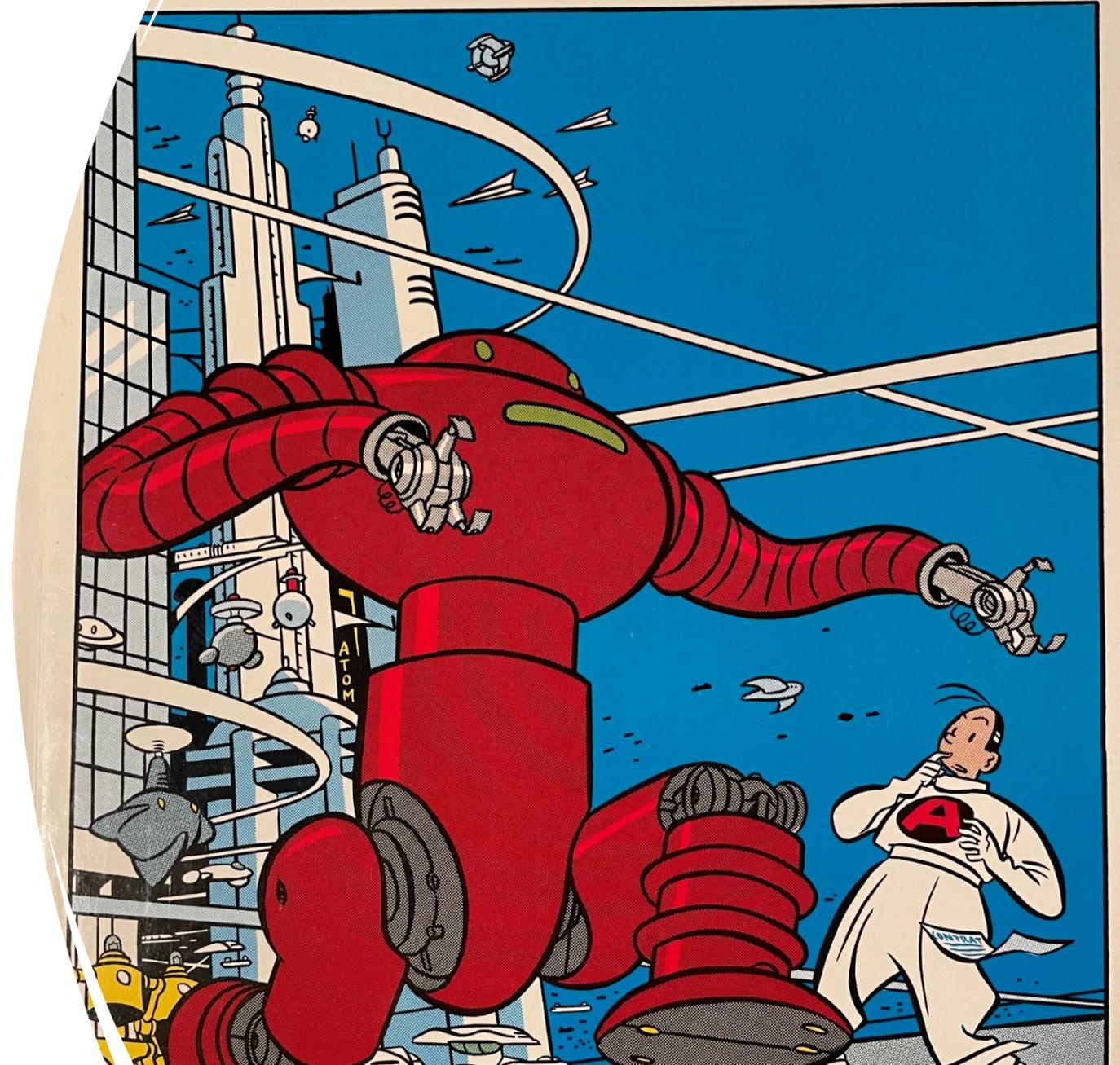
L'AVOCAT EN 2050 – DE LA SCIENCE À L'ACTION

1 LA RELATION CLIENT : UNE STRATEGIE DE DIFFERENCIATION

par Y. Chaland

26, ADOLPHUS CLaar COMBAT LA CRISE: IL INVESTIT, IL S'AMUSE, ET IL GAGNE DE L'ARGENT"

-
- En 2050, Adolphus Claar combat la crise : il investit, il s'amuse, il part en vacances et il gagne de l'argent.



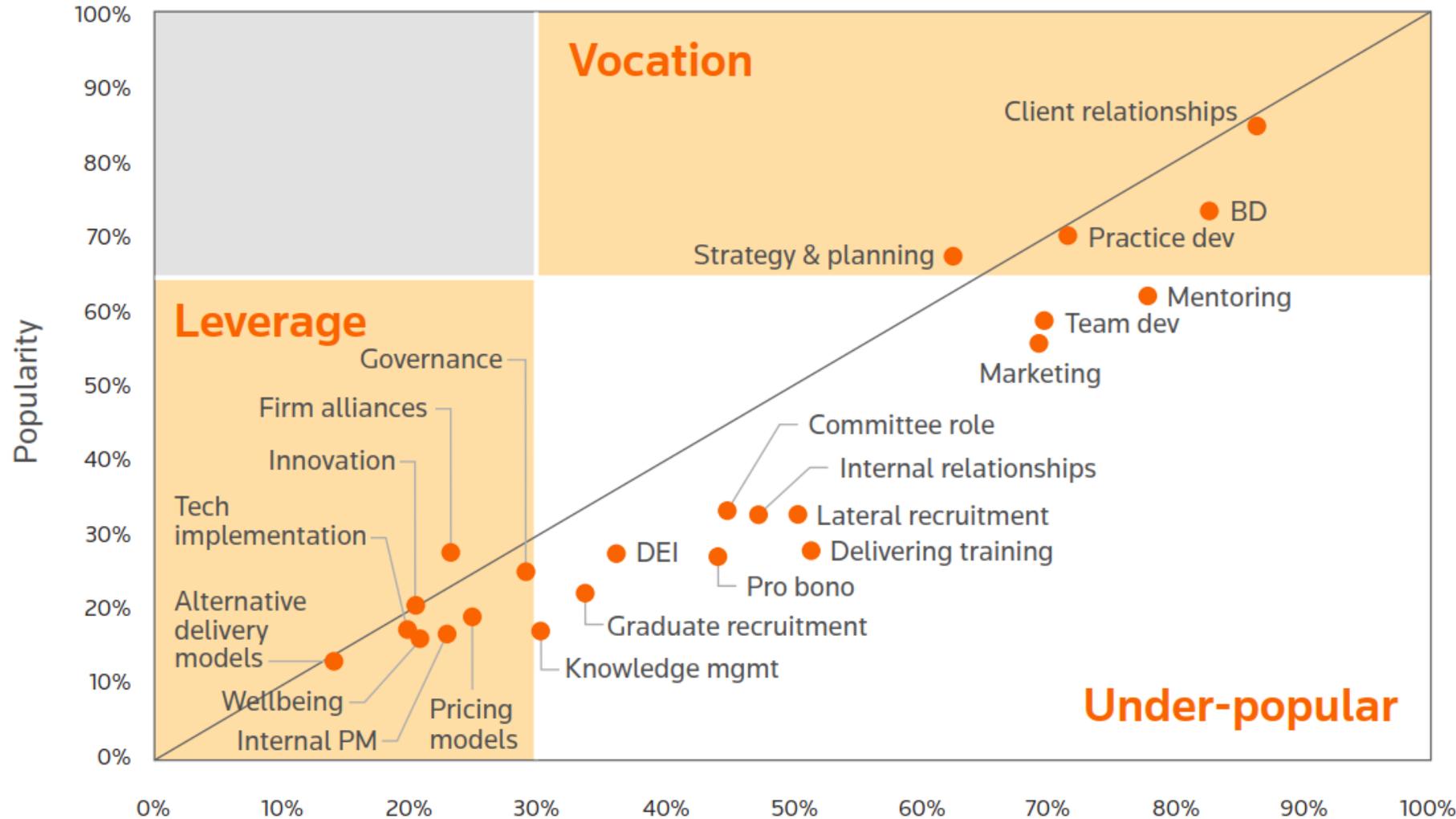
EXPERTISE JURIDIQUE



DEUX STRATEGIES DE DIFFERENCIATION

Popularity gap for recruitment, people development and marketing

Firm need versus popularity



Vocation = It feels like a calling and people get a lot out of it – most are happy to be involved

Leverage = doesn't need everyone to be involved, just needs to be the right lawyers, leveraging support professionals

Under-popular = fewer people want to be involved than currently are

- **Delegate** to support professionals within the firm
- **Optimize** by making sure Partners who do want to be involved have the opportunity
- **Reward** by factoring into compensation

*'need' measured by the proportion of lawyers who currently have this responsibility

REVISED & EXPANDED EDITION

The DESIGN *of* EVERYDAY THINGS

DON
NORMAN

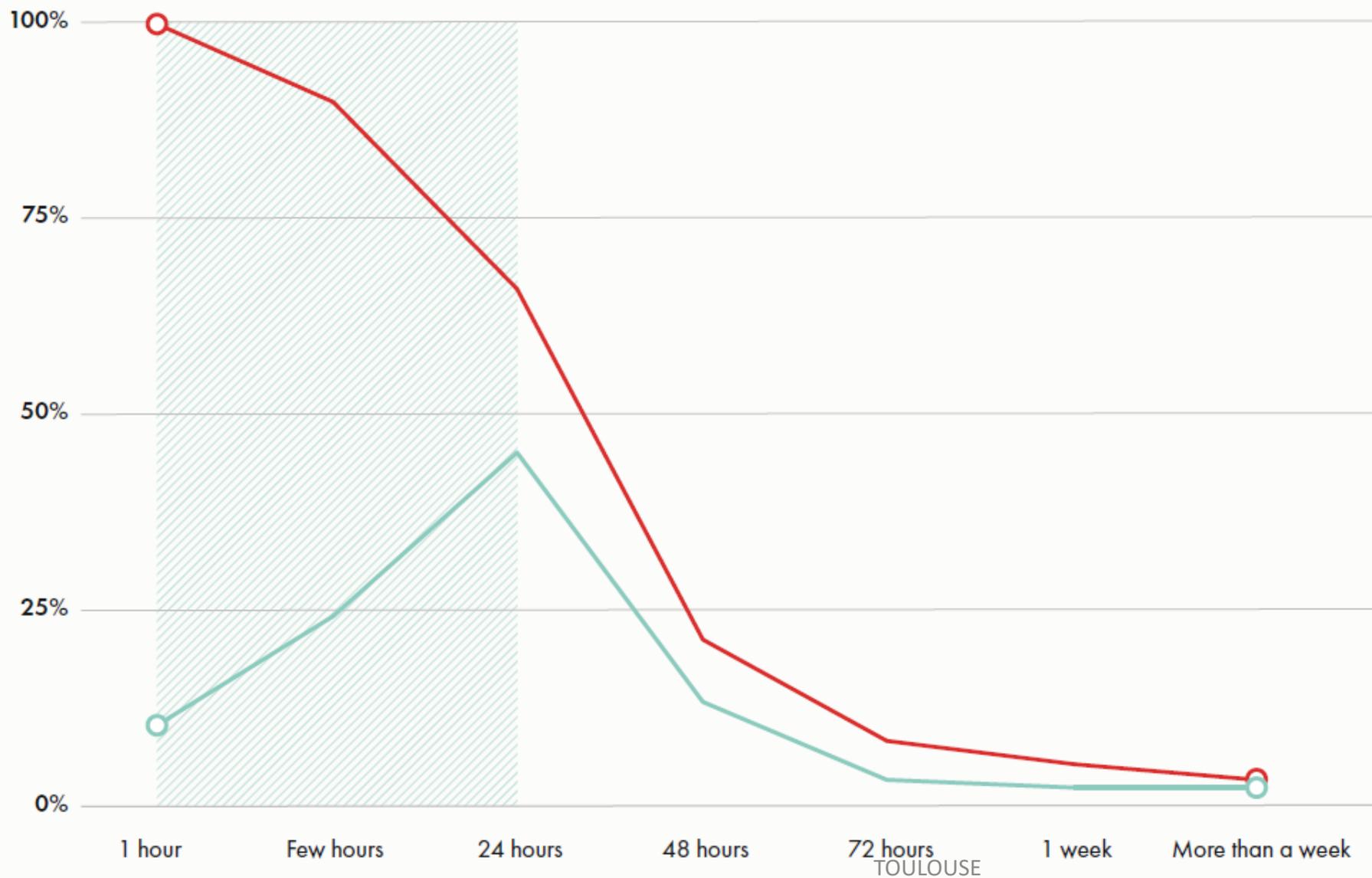


-
- **'You've got to start with the customer experience and work backwards to the technology. You can't start with the technology and try to figure out where can I sell it.'** Steve Jobs



- En tant que consommateurs, nous nous voyons proposer des interactions de plus en plus rapides, flexibles, individualisées et que nous pouvons contrôler personnellement avec les fournisseurs de produits et de services. Cette expérience a pour effet d'élever nos attentes en matière de services et de créer une demande pour que les services commerciaux répondent aux exigences du consommateur.

Expected response times



79%

of consumers expect a response within

24hrs

-  % of clients expecting a response
-  % of expectations met when firms respond

Le secrétariat est fermé pour congés du 26 juillet 2021 au 17 août 2021.

En raison de la multiplication des mails, il ne nous est pas toujours possible d'y répondre en temps réel. Il est donc inutile de relancer le Cabinet, le traitement des relances retardant celui des messages initiaux.

***Le traitement des messages électroniques reçus par le Cabinet sera effectué dans les mêmes délais que le traitement du courrier postal et uniquement pendant les heures d'ouverture du secrétariat soit les lundi, mardi et jeudi de 9 heures 30 à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, et les mercredi et vendredi matin de 9 heures 30 à 12 heures.
merci de votre compréhension.***

POUR INFORMATION :

Nous portons à votre attention que la rapidité actuelle des moyens de transmission électronique est incompatible avec le recul et la réflexion nécessaires à la bonne administration de votre dossier.

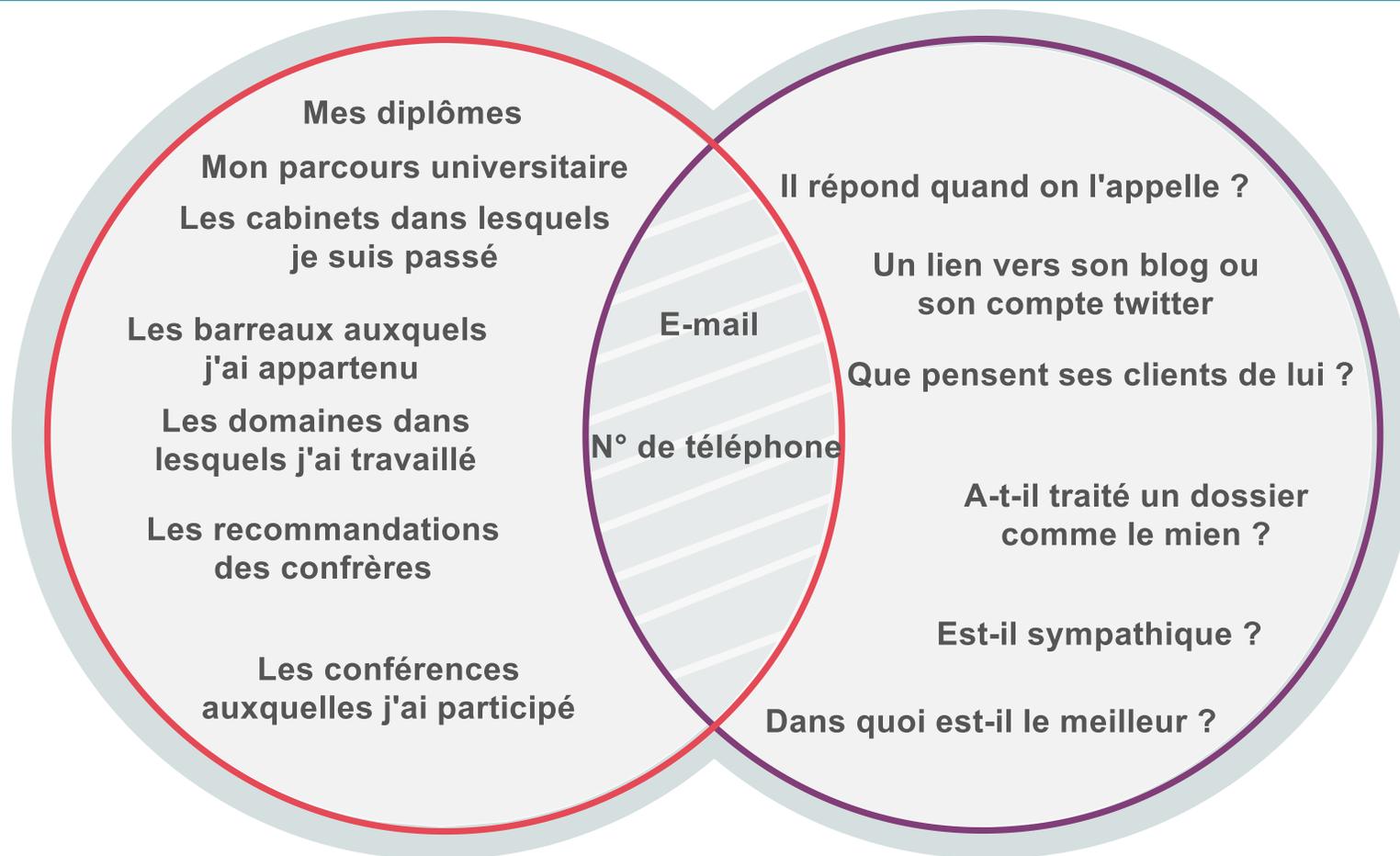
L'immédiateté d'une réponse ne sera donc qu'exceptionnelle.

Le délai de traitement des mails est effectué dans les mêmes délais que le traitement du courrier postal.

En cas d'envoi répétés et excessifs de mails, courriers ou appels téléphoniques, le temps de traitement de ceux-ci pourra être facturé au taux horaire de l'étude.

En cas de demande particulièrement urgente il convient de contacter l'étude pour la prise en charge de l'urgence.

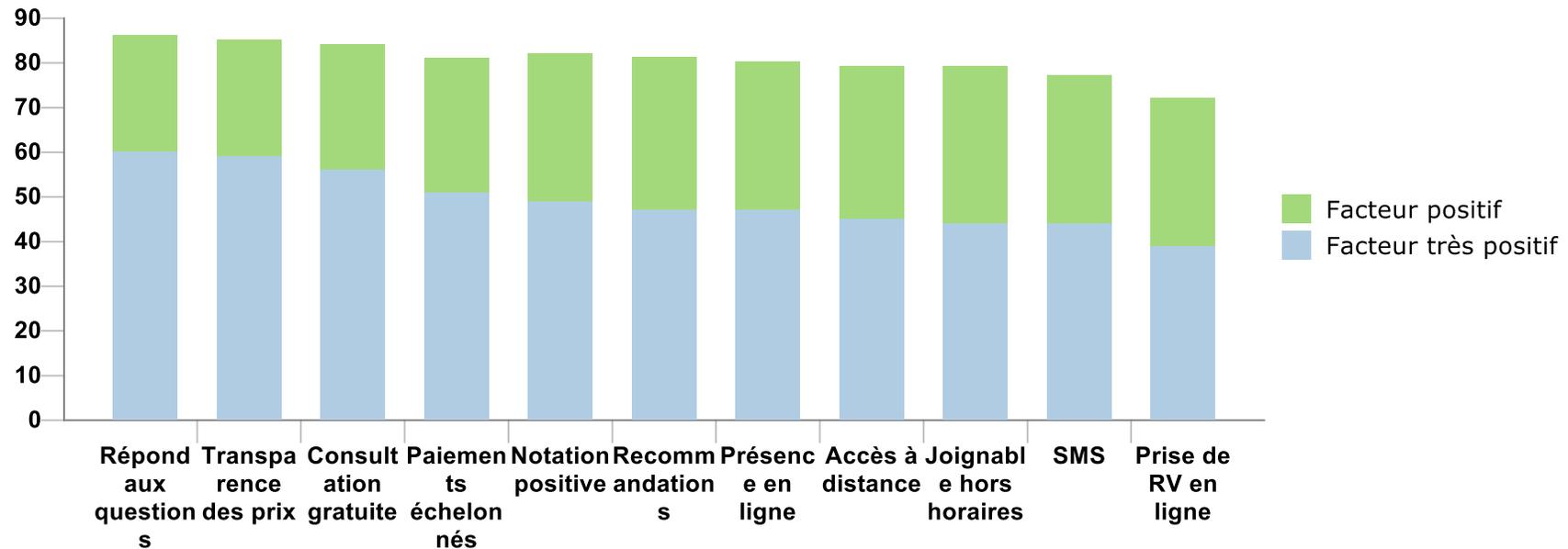
L'EXEMPLE DU CV



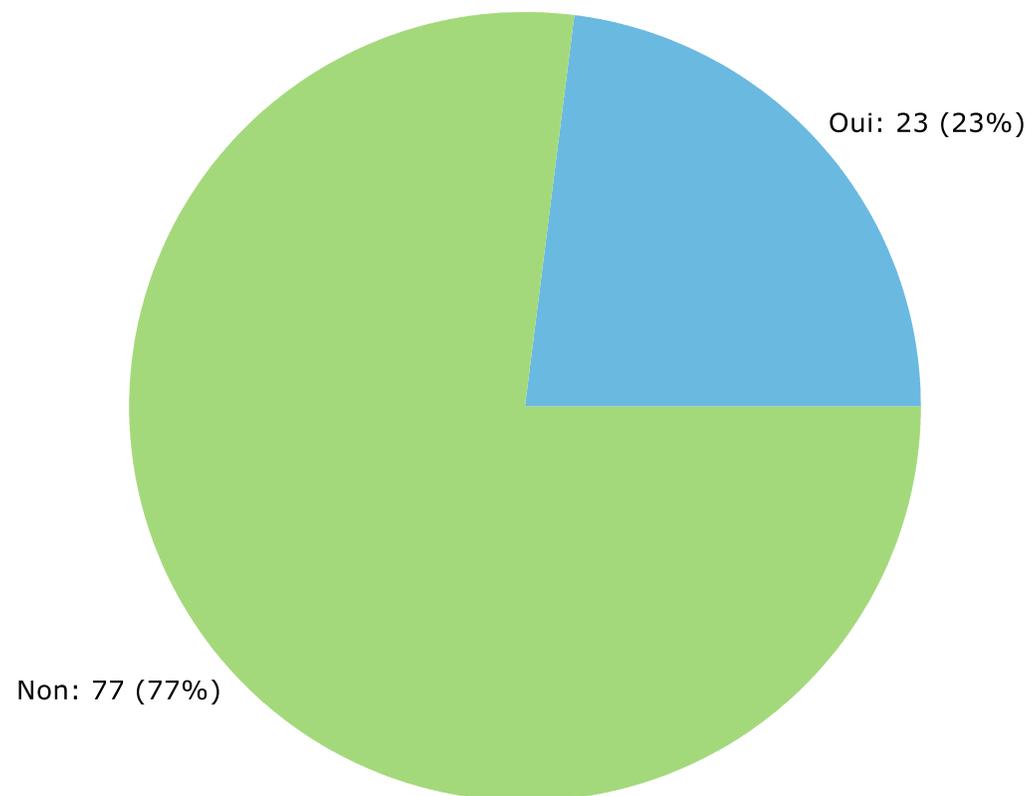
LA VISION DE L'AVOCAT ET CELLE DU CLIENT

- 1 >> EMPATHY
- 2 >> EFFICIENT PROCESSES
- 3 >> ACHIEVING OUTCOMES
- 4 >> CLARITY, NO JARGON, NO LEGALESE
- 5 >> PROACTIVE USE OF LEGAL KNOWLEDGE
- 6 >> PROFESSIONAL PRESENTATION

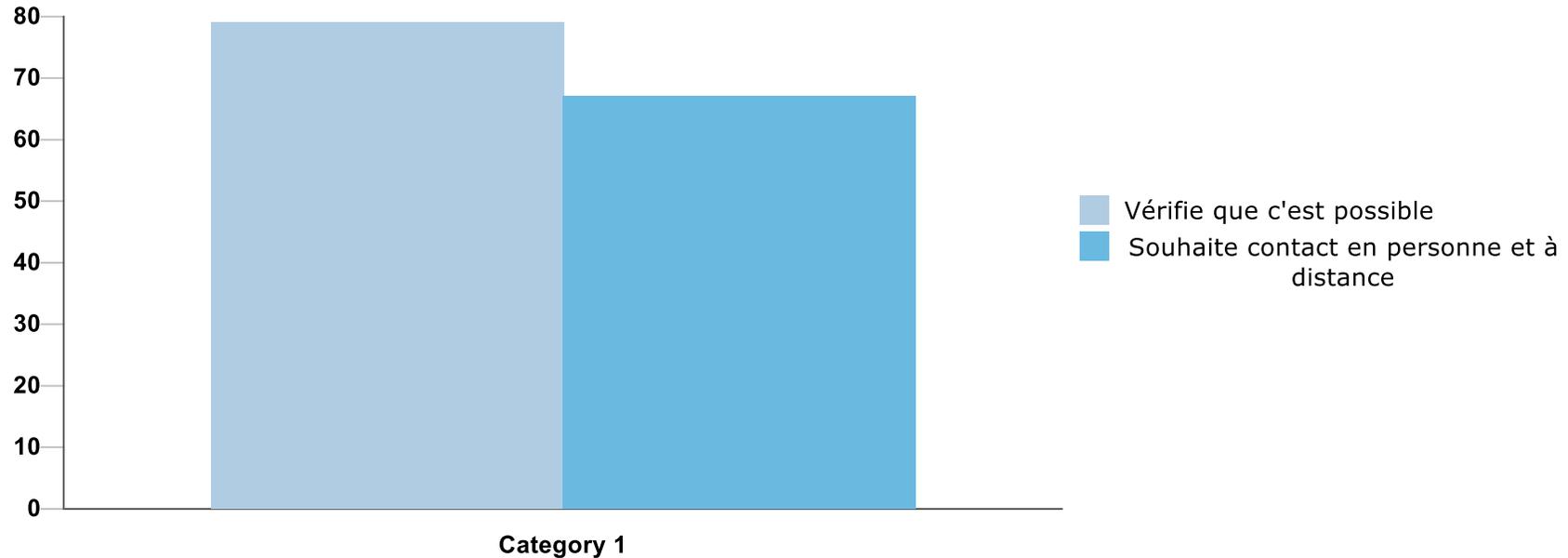
INFLUENCE POSITIVE SUR LE CHOIX



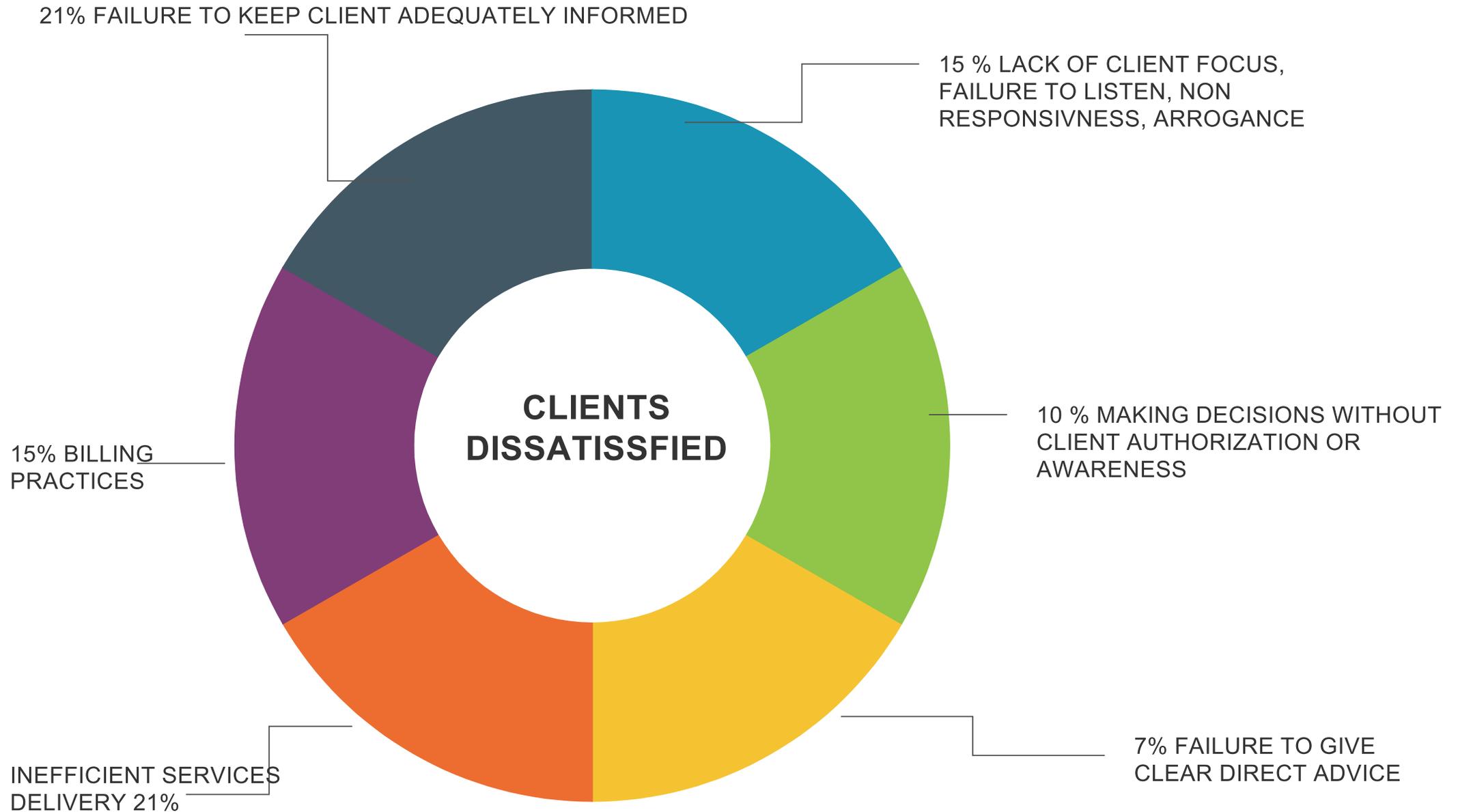
CLIENTS INTERESSES PAR LE TRAVAIL A DISTANCE



2021 : LA POSSIBILITE DE TRAVAILLER A DISTANCE



| Category 1 | Category 1 |
|--|------------|
| Vérifie que c'est possible | 79 |
| Souhaite contact en personne et à distance | 67 |



EXPERTISE JURIDIQUE

Une expertise juridique approfondie, ciblée, actualisée et adaptable pour apporter des solutions à des défis complexes

BUSINESS ACUMEN

Connaissance détaillée des clients et de leurs secteurs d'activité afin de fournir des conseils pratiques, à haute valeur ajoutée, adaptés à la réalité commerciale.

SERVICE

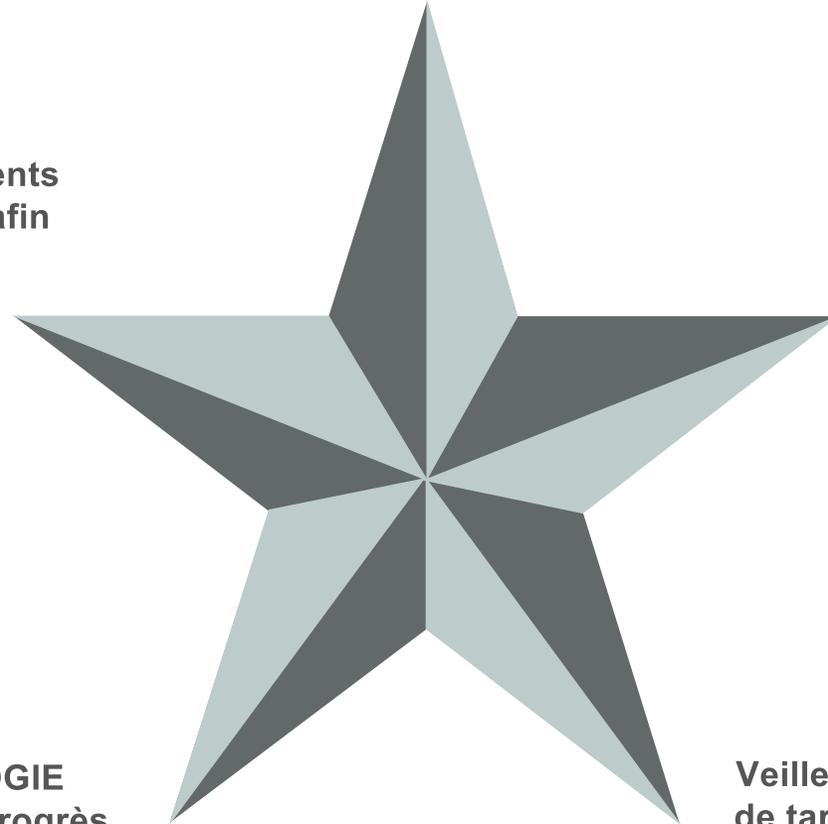
Des niveaux de service client qui répondent aux exigences des consommateurs

TECHNOLOGIE

Maîtrise des progrès technologiques qui remodèle le paysage des services juridiques

PRICING

Veiller à ce que les méthodes de tarification progressent en fonction de l'adoption des technologies, des offres alternatives et des demandes des clients



2 LES DONNES AU SERVICE DE LA TARIFICATION

Data-Driven Law



Data Analytics and the New Legal Services

Ed Walters
EDITOR

 **CRC Press**
Taylor & Francis Group
AN AUERBACH BOOK

Data Analytics Applications Series
Jay Liebowitz, Series Editor

Building the data-driven law firm

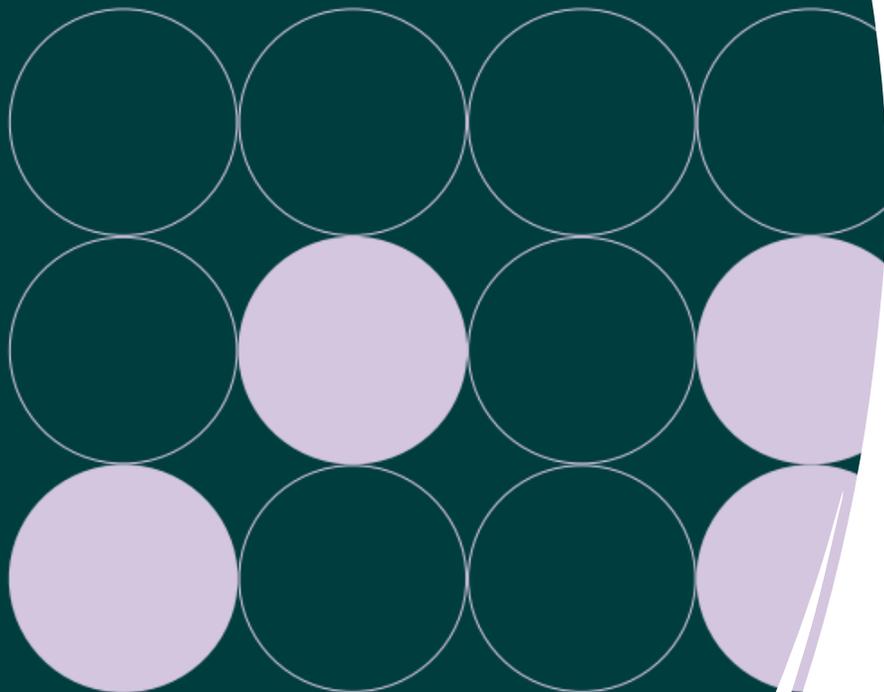


EDITED BY ALEX DAVIES

2021

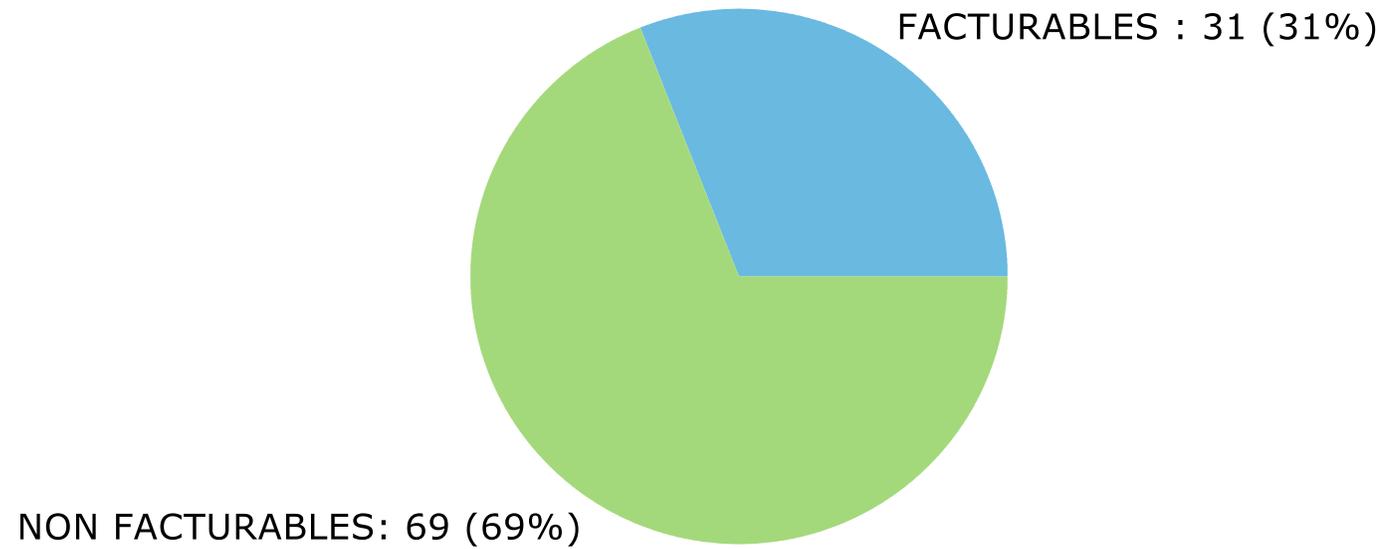
Legal Trends Report

Published by Clio

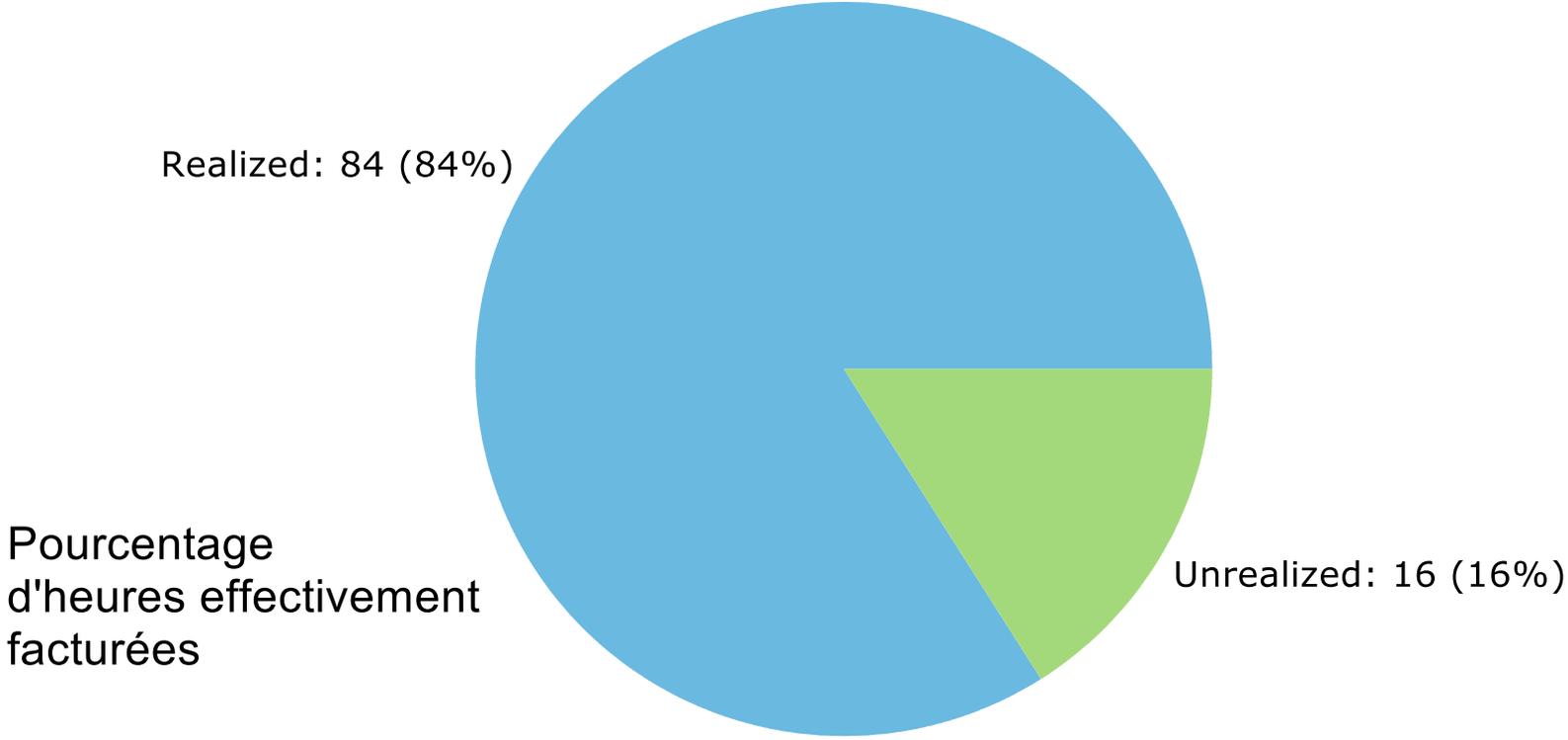


-
- We've analyzed aggregated and anonymized data from tens of thousands of legal professionals in the United States.

Taux d'utilisation

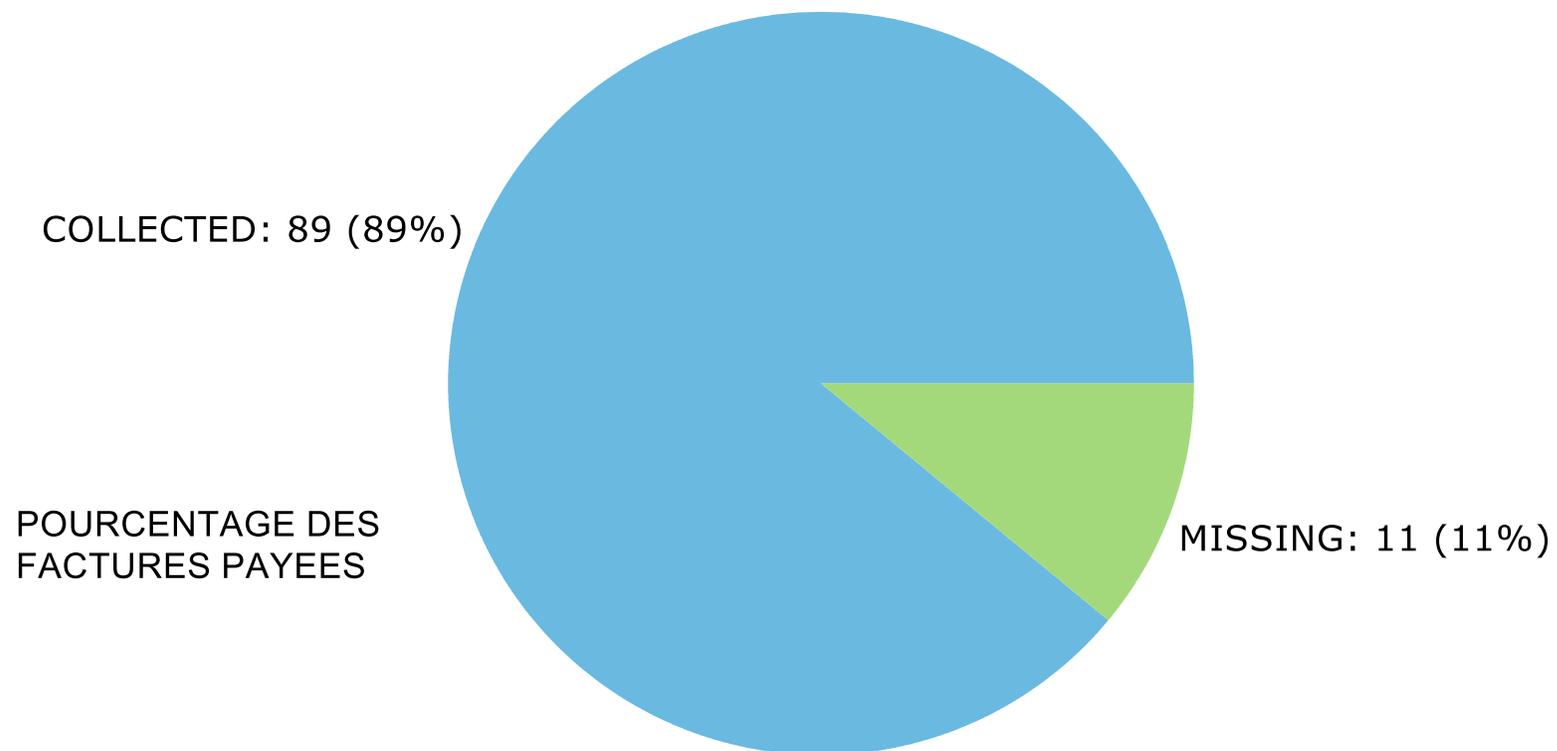


Realization rate

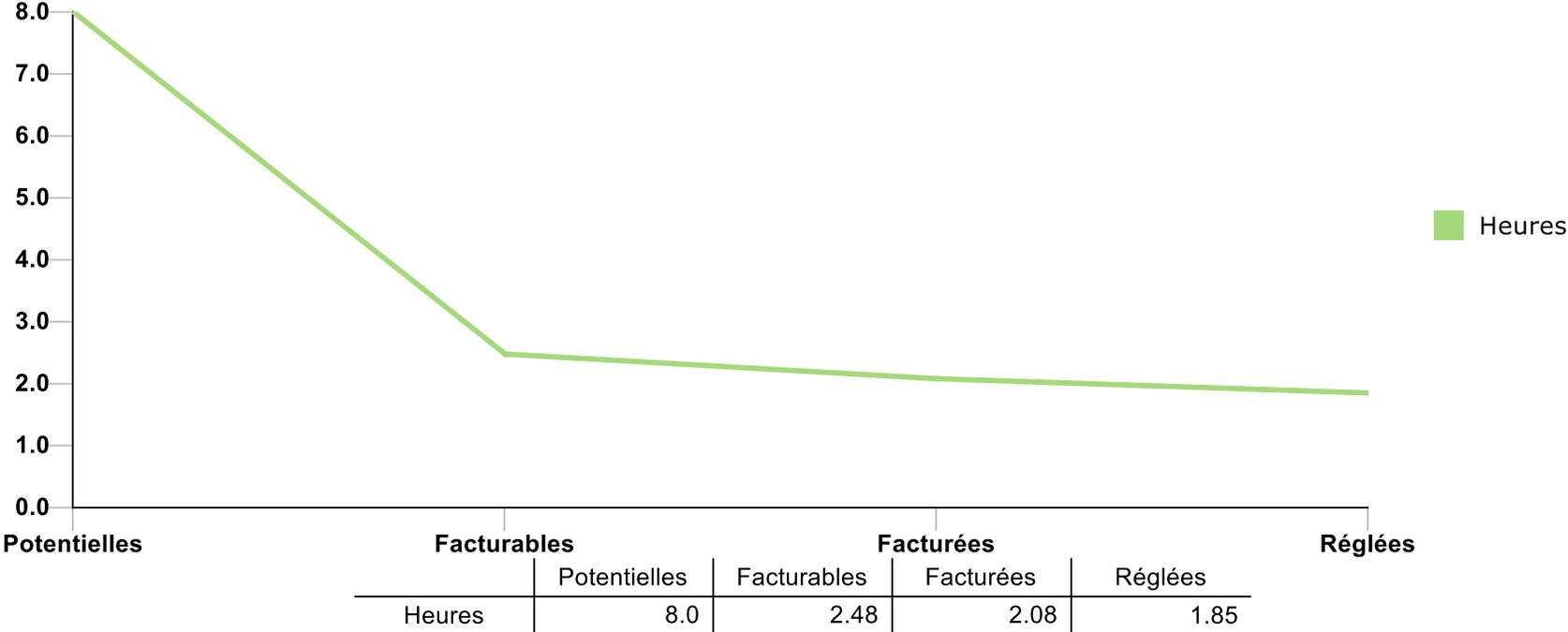


Pourcentage
d'heures effectivement
facturées

TAUX DE RECOUVREMENT



PERFORMANCES

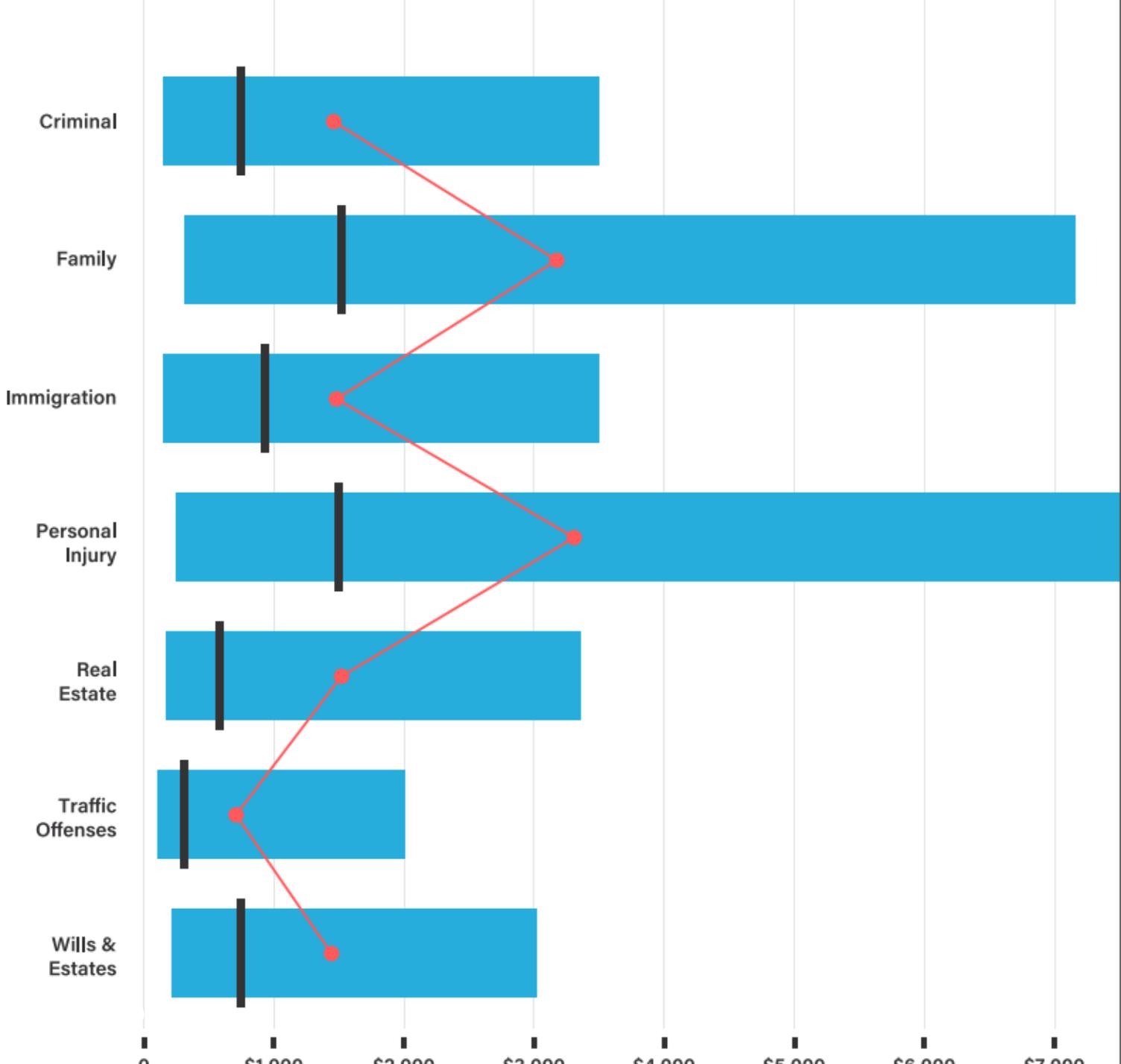


One of the most significant developments in this year's report is that we can estimate the average value for a case based on practice area.

Using these metrics, firms can better determine:

- + How much to charge for certain case types.
- + How much time to estimate and spend working individual cases.
- + How many cases are necessary to achieve a firm's financial goals.
- + How much to spend on acquiring cases.

To see how they compare between practice areas, we can look at a distribution of case values with a minimum of \$100 in billable value.*



Votre atelier est terminé

**NOUS VOUS REMERCIONS
DE VOTRE ATTENTION**