

le CNB présente

# LES MATINALES DE LA PR SPECTIVE

4 ateliers hybrides  
4 sujets pratiques  
2 H de formation

ATELIER N° 2

Mardi 16 mai 9h > 11h

## REPENSER LA RELATION CLIENT

Format hybride

le CNB présente

# LES MATINALES DE LA PROSPECTIVE

AU PROGRAMME

ATELIER N° 2

Mardi 16 mai 9h > 11h



## REPENSER LA RELATION CLIENT

**H**abitués à un nouveau mode de prise en compte de leurs besoins dans l'économie des plateformes, les attentes des clients évoluent. Désormais, la réactivité, la disponibilité, la transparence et la recherche d'une prise en charge immédiate en cas de difficulté occupent les premières places de leurs priorités.

À l'image des autres acteurs économiques les cabinets d'avocats n'échappent pas à cette tendance et aux questionnements qui l'accompagnent. **Comment rapprocher la prestation de l'avocat de ce que les clients connaissent par ailleurs dans d'autres activités sur le marché sans obérer les spécificités de la profession ?**

La réponse passe indéniablement par l'établissement d'une nouvelle approche de la relation client, ce qui suppose de penser la relation client non du côté du cabinet mais du point de vue du client et de ses attentes. Une idée qui sera détaillée au cours du prochain atelier des Matinales de la prospective sur le thème « **repenser la relation client** » qui se tiendra le **mardi 16 mai 2023 de 9h00 à 11h00**.

**Sophie Ferry**, présidente de la commission prospective et innovation du CNB

**Jean-Baptiste Blanc**, membre de la commission prospective et innovation du CNB

**Fabrice Mauléon**, Expert en Innovation et Digital

Format hybride