



Sondage auprès des clients

Ce sondage est court et de portée limitée, mais il s'agit d'une ressource précieuse pour les avocats qui veulent renforcer les relations avec leurs clients.

Les leçons que vous tirerez du sondage vous inciteront à apporter des changements qui vous permettront d'atteindre les objectifs de votre pratique. Vous devriez vous pencher sur les questions suivantes : Quels sont les objectifs de votre pratique? À votre avis, quelle est l'impression que vous donnez à vos clients? Quelle est l'impression que vous voulez donner à vos clients?

Vous voudriez peut-être joindre le sondage à votre note afin de signaler à vos clients que vous vous souciez de leur satisfaction à l'égard de votre travail.

Avant de mener un sondage auprès des clients, toutefois, demandez-vous si vous êtes vraiment prêt à apporter des changements après avoir reçu les réponses. Si un client exprime son mécontentement lorsque vous lui demandez de faire des observations sur vos services, vous devriez déterminer s'il convient de faire des modifications. Si le sondage est utilisé comme il faut, il peut vous permettre de faire la promotion de votre cabinet. Les clients qui sont contents des services peuvent recommander que d'autres personnes profitent de vos services.

Sondage type auprès des clients

1. Avez-vous eu l'impression d'être le bienvenu pendant votre première visite au cabinet? OUI NON

2. Sinon, pourquoi pas?

3. Le réceptionniste vous a-t-il appelé par votre nom? OUI NON

4. Quelqu'un a-t-il offert de :

prendre votre manteau? OUI NON

vous servir une tasse de café? OUI NON

vous dire pendant combien de temps vous auriez à attendre? OUI NON

5. L'avocat a-t-il pris le temps d'écouter tout ce que vous aviez à dire? OUI NON

6. L'avocat a-t-il :

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| demandé quels objectifs vous vouliez atteindre? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| signalé la façon dont il essayerait de vous aider à atteindre vos objectifs? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| obtenu vos instructions et votre approbation des mesures qu'il avait l'intention de prendre? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| souligné le temps qu'il faudrait consacrer à l'affaire? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| expliqué la façon dont ses honoraires étaient calculés? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| donné une estimation de votre note finale? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| expliqué que vous prendriez des décisions sur l'affaire? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| communiqué les progrès de votre dossier? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| répondu immédiatement à vos demandes? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| téléphoné immédiatement après avoir reçu vos appels? | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |

7. Avons-nous répondu à vos attentes?

- Oui, très bien, dans les domaines suivants :

- Quelque peu, dans les domaines suivants :

- Non. Il faudrait des améliorations dans les domaines suivants :

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre aux questions. Nous examinerons les réponses et nous efforcerons d'apporter des changements qui nous permettront d'améliorer les services que nous vous offrons et que nous offrons à d'autres clients. Nous vous remercions d'avoir retenu les services de notre cabinet et de nous avoir aidés à améliorer nos services à la clientèle.

Nom (facultatif) : _____

Date : _____