

Onderwerp : **End-of-mission enquête**

Het kan gaan om een enquête per e-mail, snailmail of een telefoongesprek. Het idee is dat de klant het feedbackproces als een voordeel ervaart. Het mag nooit opdringerig of tijdrovend lijken. Om dit te bereiken, is het altijd het beste de klant van tevoren te informeren. Bijvoorbeeld per e-mail: "Als u akkoord gaat zullen wij binnenkort contact met u opnemen om u een aantal vragen te stellen over onze samenwerking, zodat wij onze diensten beter op uw verwachtingen kunnen afstemmen. "of "U zult binnenkort een formulier ontvangen over onze samenwerking in het XXXX-dossier. Uw antwoorden zullen ons in staat stellen om in onze toekomstige samenwerkingen onze werkwijze beter af te stemmen op uw behoeften. "

End-of-mission enquête-formulier

Wij hebben het XXXX-dossier (uw verzoek om advies over ..., uw proces tegen ...) afgerond.

- 1) Op een schaal van 1 tot 6, hoe tevreden bent u met het **resultaat**? (1 betekent dat u niet erg tevreden bent met het resultaat, 6 betekent dat u helemaal tevreden bent)

1 2 3 4 5 6

Kan u uw score toelichten ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2) In hetzelfde dossier, op een schaal van 1 tot 6, hoe tevreden bent u met **de wijze van samenwerking?**

1 2 3 4 5 6

- Wat waardeert u het meest in onze samenwerking ?

.....
.....
.....

- Wat waardeert u het minst in onze samenwerking ?

.....
.....
.....

- Heeft u suggesties om de wijze van samenwerking te verbeteren ?

.....
.....
.....

3) Hoe evalueert u op een schaal van 1 tot 6 volgende aspecten van de samenwerking ? (1= onvoldoende, 6 = perfect)

- **Begrip van het probleem**

1 2 3 4 5 6

- **Nuttigheid van het gegeven advies/ Kwaliteit van de verdediging**

1 2 3 4 5 6

- **Kwaliteit van de feedback tijdens de dossierbehandeling/ de rechtszaak**

1 2 3 4 5 6

- **Bereikbaarheid van uw advocaat**

1 2 3 4 5 6

4) Hoe beoordeelt u de prijs van de geleverde dienst? Kies een van de volgende antwoorden:

- In lijn met mijn verwachtingen
- Hoger dan verwacht
- Lager dan verwacht

5) Zou u ons kantoor aanbevelen aan een collega, vriend of familielid?

- Zeker
- Waarschijnlijk
- Misschien

Kan u uw antwoord toelichten ?

.....

.....

.....

.....

.....

6) Hebt u nog andere suggesties, opmerkingen of observaties die u met ons zou kunnen delen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....