



## Edito



### « Innover en relation-clients : quels gains pour l'avocat ? »

Certes, améliorer sa relation-clients doit avoir pour but de répondre aux besoins dudit client. Une telle démarche implique en effet de s'intéresser à lui, de l'écouter, pour instaurer une relation de confiance, primordiale entre l'avocat et son client. Mais l'avocat reste un entrepreneur : une logique business doit guider chaque mouvement d'innovation, surtout lorsque l'on prend en compte l'investissement, financier ou personnel, que cela demande.

Alors, quels gains en retirer ? D'abord, fidéliser sa clientèle existante, afin d'assurer la pérennité de son activité. Ensuite, donner une autre image du cabinet, pour mieux se démarquer de ses concurrents et gagner ainsi de nouveaux clients, voire même atteindre un autre profil de clientèle. Mais aussi des bénéfices plus managériaux, comme un gain de temps conséquent sur des tâches répétitives à faible valeur ajoutée, ou encore une motivation nouvelle de son équipe, dynamisant ainsi le fonctionnement interne de son cabinet.

Les répercussions sont donc multiples, et elles doivent permettre de déterminer le type d'innovation à mettre en œuvre. Au même titre que le client, l'avocat doit impérativement faire partie de l'équation... comme le démontrent les réponses de nos six finalistes du [Prix de l'innovation des avocats en relation-clients 2018](#) dans cette dernière newsletter.

Car l'échéance est proche ! Vous avez jusqu'au 15 mars pour voter pour vos innovations favorites et désigner le cabinet qui remportera le Prix du public ! Rendez-vous ensuite le 22 mars, pour connaître les lauréats, qui recevront leur prix lors d'une soirée organisée au Cap Event, Paris 15<sup>ème</sup>. [Pour y assister, vous pouvez vous inscrire ici.](#)

Clarisse Andry, Journaliste du Village de la Justice

## Le Prix de l'innovation en relation-clients : c'est quoi ?

- 1 - Un Prix qui récompense des cabinets ayant mis en œuvre des solutions innovantes afin de créer de la valeur ajoutée pour leurs clients.
- 2 - Deux Prix en Un remis lors d'une [grande soirée dédiée à l'innovation le 22 mars 2018](#) :  
**Le Prix du Jury** : tous les finalistes ont été auditionnés le 14 décembre 2017 par les [membres du Jury](#) qui a choisi son gagnant et s'est exprimé sur la qualité des innovations en [vidéo](#).  
**Le Prix du Public** : c'est votre Prix car c'est vous qui décidez en votant.
- 3 - Déjà la 5<sup>ème</sup> édition organisée par le Village de la Justice.

À VOUS DE VOTER



## Organisateur et Partenaires



## Quels bénéfices l'avocat tire-t-il à améliorer sa relation-clients ?

### ROULETTE

#### Avocapack : « le droit tout compris » dans une box

Sur le seul angle de la rémunération, eu égard aux prix actuels du marché notamment sur le WEB, le revenu sera modéré pour ce qui concerne les produits d'appel que sont les constitutions de sociétés. En revanche pour les AVOCAPACK à forte plus-value, telle la rédaction d'un règlement intérieur ou de Conditions Générales de Ventas, l'Avocat percevra plus de 80 % du prix du coffret.

Il faut également espérer que le client qui vient dans un cabinet par le biais d'AVOCAPACK, y retournera ensuite naturellement, en dehors du système de « Box ».

Mais dans tous les cas, au travers de la diffusion d'AVOCAPACK de façon institutionnelle et généralisée, l'avocat partenaire bénéficie d'un véritable support collectif de communication et de l'apport d'une nouvelle clientèle.

[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)



Patrick ROULETTE



Jean-Christophe  
ANDRÉ



#### The Hub Product : le site juridique dédié au droit des produits

La relation client est cruciale pour l'activité de l'avocat. Une relation client saine et durable, basée sur la confiance permet d'assurer la stabilité et la pérennité de l'activité de l'avocat.

Soucieux de pouvoir répondre au mieux aux attentes de nos clients et d'améliorer notre relation client, nous avons mis en place The Hub Product qui nous a permis à la fois de répondre aux besoins de nos clients en termes de rapidité, efficacité et rapport qualité/prix et en même temps, de les fidéliser grâce à nos offres d'abonnement ainsi que d'étendre notre offre à un plus grand nombre d'entreprises.

Des clients satisfaits, un cabinet réussi !

[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)

### DEPREZ GUIGNOT ASSOCIES

### LEGAL PILOT

#### Legal Pilot : une plateforme de modélisation et d'automatisation des documents juridiques

En premier lieu, l'avocat et le cabinet dans sa globalité en retirent de la satisfaction, de la confiance et de la motivation.

Comment pourrions-nous être heureux de faire notre métier sans la reconnaissance, la gratification ou simplement la sympathie de nos clients ?

Un client qui comprend le travail qu'on exécute pour lui en est plus facilement satisfait, c'est un client qui nous le dit et qui nous renvoie une image positive de nous-même.

L'instauration d'un climat positif entre le cabinet et ses clients a un impact très fort sur la motivation individuelle et collective.

[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)



Marie-Alice GODOT SORINE  
et Gérald SADDE



**Votez jusqu'au 15 mars !**



## D'ORNANO

### Allier le droit et la finance pour une pertinence accrue dans la prise de décisions

La relation client est fondamentale pour un avocat. Avoir une relation de confiance avec son client permet une réelle création de valeur, et sert tant l'avocat que son client.

L'avocat n'a pas d'autre choix aujourd'hui que d'améliorer sans cesse sa relation client au regard de la concurrence accrue au sein de la profession et des défis posés par les legaltech. Celles-ci, très souvent craintes, sont en réalité une opportunité que l'avocat doit saisir et intégrer dans sa réflexion et son activité. En effet, il est fréquent qu'un entrepreneur ait recours aux deux. Ce nouveau paradigme n'est pas une menace, mais une obligation pour nous de se repositionner en matière de conseil.

Je pense aussi que l'avocat doit devenir un véritable entrepreneur s'il veut créer de la valeur sur le long terme et se démarquer dans ce contexte de concurrence exacerbé.



Raphaëlle d'ORNANO



[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)



Samia BADOURALY

### bailcommercial-innovo.com : un site pour obtenir le remboursement des loyers trop payés

Grâce à l'information présente sur le site, les moments et la qualité des échanges entre nous et le client sont de meilleure qualité. En effet, quand nous entrons en relation directe avec lui, le client a pu analyser, comparer et digérer l'information ; cette mise en relation se fait donc avec un client averti et qui nous a choisis en connaissance de cause.

Par ailleurs, la question des honoraires ne pollue pas la relation en raison d'une offre claire, transparente et rassurante (TTC et frais de procédure compris).

Il en résulte une rationalisation du temps passé par dossier afin d'offrir une offre à un prix raisonnable et accessible.

[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)

## INNOVO

## LEGAL ACTION

### Legalaction.fr : mandater un avocat en quelques clics

Il en tire 2 principalement :

1° La satisfaction : sans surprise, l'amélioration de la relation client implique une satisfaction supérieure du client. C'est donc l'image du cabinet qui en bénéficie notamment à travers l'e-réputation.

2° Le développement de la clientèle : elle découle naturellement de la satisfaction du client. Un client satisfait reviendra sans hésiter vous consulter ou vous recommandera. N'oublions pas que l'avocat est également un entrepreneur et qu'il a besoin de ses clients pour faire fonctionner son cabinet au quotidien et investir dans de nouveaux outils pour améliorer son offre (logiciels, plateformes numériques...).

[Voir l'analyse stratégique de l'innovation](#)

Mathieu MARZILGER et  
Jordan SARAZIN

**Votez jusqu'au 15 mars !**