

ERRATUM

Tabel 11, pg. 62. Herzien vanwege ontbreken van het eerste item '1. Aanbevelen (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10)'.

Tabel 11. *Longlist vormen van loyaal gedrag van cliënten volgens advocaten en volgens cliënten*

Vormen van loyaal gedrag van cliënten volgens advocaten (in case...)

1. Aanbevelen (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10)
2. Terugkomen (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10)
3. Terugkomen ook als de uitkomst van een eerdere zaak is tegengevallen (C1)
4. Bellen als er nog geen zaak is, met 'helpdesk'-vragen (C3, C9)
5. Snel de declaratie betalen (C1, C4, C6, C8)
6. Waardering laten blijken in de vorm van attenties (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C15)
7. Waardering laten blijken: de advocaat uitnodigen voor diners, evenementen of feesten (C2, C5, C7, C8, C9)
8. Meedoen aan klanttevredenheidsonderzoek (C1)
9. Bij afhaken informeren waarom (C3)
10. Gevraagde informatie leveren (C3, C4, C6)
11. De advocaat volgen, bijvoorbeeld op zitting (C6)
12. Vergevingsgezindheid tonen wanneer de advocaat een fout maakt (C1, C2, C3, C4, C7, C10)
13. Financieel willen investeren (C4, C10)
14. Samen iets ontwikkelen, bijvoorbeeld een seminar (C2)
15. De advocaat op een plezierige, vertrouwelijke toon aanspreken (C7)
16. Investeren in de relatie met de advocaat (C4, C7)

Vormen van loyaal gedrag volgens cliënten (in case...)

17. Aanbevelen (C11, C13, C15, C18, C19, C20)
18. Terugkomen (C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19, C20)
19. Vertrouwen geven aan de advocaat met wie je werkt (C11, C12, C13, C18)
20. Geen prijsinformatie vooraf vragen (C16, C20)
21. Snel de declaratie betalen (C19)
22. Waardering uitspreken (C15, C17, C18)
23. Waardering laten blijken in de vorm van attenties (C11)
24. Waardering laten blijken: de advocaat uitnodigen voor diners, evenementen of feesten (C14)
25. Afspraken nakomen (C13, C19)
26. Gevraagde informatie leveren (C13)
27. De advocaat volgen (C13, C14, C16, C19)
28. Vergevingsgezindheid tonen wanneer de advocaat een fout maakt (C11, C19, C20)
29. Samen iets ontwikkelen, bijvoorbeeld een seminar (C14)
30. De advocaat op een plezierige, vertrouwelijke toon aanspreken (C12, C13, C14, C18, C19)
31. Investeren in een plezierige/professionele en vertrouwelijke werkrelatie met de advocaat (C12)