



5 LÝ DO WEBSITE ĐÓNG VAI TRÒ QUAN TRỌNG ĐỐI VỚI CÁC CÔNG TY LUẬT



Internet ở Việt Nam đang ngày càng phát triển với tốc độ chóng mặt. Năm 2018, dân số Việt Nam là 96.02 triệu người, trong đó có đến 64 triệu người dùng Internet, tương đương 67% dân số. Trong tổng số người dùng Internet, có tới 75% sử dụng các công cụ tìm kiếm (Google, Bing, Safari...) để nghiên cứu sản phẩm và dịch vụ trực tuyến. Theo Nielsen, Việt Nam có đến 98% người dùng Internet mua hàng qua mạng.

Thực tế Việt Nam cho thấy hiện nay, ngày càng nhiều người dùng Internet để tra cứu trước khi đưa ra quyết định chi trả cho bất cứ dịch vụ hay mặt hàng nào. Các dịch vụ về pháp lý cũng không phải là ngoại lệ. Tuy nhiên, hiện vẫn có một số lượng đáng kể các công ty luật hoặc văn phòng luật sư (sau đây gọi chung là “công ty luật”) chưa có website? Câu hỏi được đặt ra là tại sao website lại ít được quan tâm đầu tư trong ngành dịch vụ pháp lý?

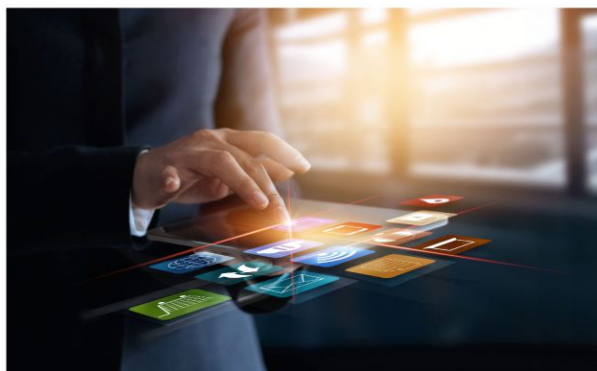
Nếu Quý luật sư đang phân vân nên có website hay không, hãy cân nhắc 05 lý do tại sao website lại là chìa khóa để tạo ra thêm khách hàng mới và mang đến cho Quý luật sư nhiều lợi thế hơn so với các đối thủ cạnh tranh trong thị trường dịch vụ pháp lý đang dần chuyển sang môi trường trực tuyến như hiện nay.



LÝ DO 1: WEBSITE GIÚP CÔNG TY QUÝ CÔNG TY DỄ DÀNG ĐƯỢC TÌM THẤY VÀ TRUY CẬP

Internet rất nhanh chóng trở thành khởi điểm của người khách hàng trong quá trình đưa ra quyết định mua hàng hoá và dịch vụ. 68% lượng tìm kiếm Luật sư trên Google là không có thương hiệu (không có tên Luật sư cụ thể), nghĩa là khách hàng sẽ tìm kiếm các dịch vụ pháp lý bằng cách dùng các từ khóa chung (ví dụ: Luật sư ly hôn, Luật sư hình sự giỏi, Luật sư giỏi ở Thành phố Hồ Chí Minh...). Website đóng vai trò quan trọng bởi nó hiện diện trên kết quả tìm kiếm của Google và do đó giúp những khách hàng tiềm năng tìm kiếm được Quý công ty. Đó là bước thiết yếu đầu tiên.

Tiếp đó, nếu người dùng đã biết đến thương hiệu của Quý công ty, họ sẽ tìm kiếm trực tiếp tên Quý công ty trên Internet bởi họ mặc định rằng Quý công ty sẽ có website. Nếu Quý công ty không có website đồng nghĩa với việc Quý công ty tạo rủi ro khách hàng sẽ tìm kiếm và liên hệ các công ty đối thủ đã có website. Vì vậy, việc không có website cũng có nghĩa là Quý công ty có thể để mất khách hàng mà thậm chí Quý công ty không hề biết.



Theo khảo sát của iLaw năm 2018, khách hàng đặc biệt quan tâm đến vị trí của công ty luật cũng như khoảng cách họ cần để tới công ty đó. Ngày càng có nhiều khách hàng sử dụng bản đồ trực tuyến (Google Maps) để định vị các nơi cung cấp dịch vụ pháp lý. Họ có thói quen tìm Luật sư trong bán kính không quá 15km trở lại trong phạm vi từ văn phòng làm việc hoặc từ nhà của họ để tiện đi lại và gặp mặt Luật sư. Với suy nghĩ đó, một website với các thông tin liên lạc cụ thể là yếu tố cơ bản nhất Quý công ty có thể làm để tăng lượng truy cập của khách hàng. Thông tin bao gồm các nguồn để liên lạc như địa chỉ email, số điện thoại và địa chỉ (từ Google Maps) là đặc biệt quan trọng – với nhiều khách hàng, nếu có bất cứ khó khăn gì trong việc tìm kiếm các thông tin liên lạc, họ sẽ chuyển qua tìm kiếm ở các công ty khác.

Điều đặc biệt ở website là nó làm việc 24/7/365. Sẽ có những ngày Quý công ty nghỉ làm việc, tuy nhiên, website của Quý công ty vẫn hoạt động. Các khách



hàng tiềm năng có thể tìm kiếm Quý công ty bất cứ lúc nào, bất cứ đâu; miễn là website của Quý công ty hoạt động, nó sẽ tạo ra nguồn khách hàng tiềm năng. Website đóng vai trò như một đại sứ cả ngày lẫn đêm cho thương hiệu của Quý công ty!

Không kể thời gian, chính website đang thuyết phục khách hàng liên lạc với Quý công ty thông qua nút kêu gọi hành động

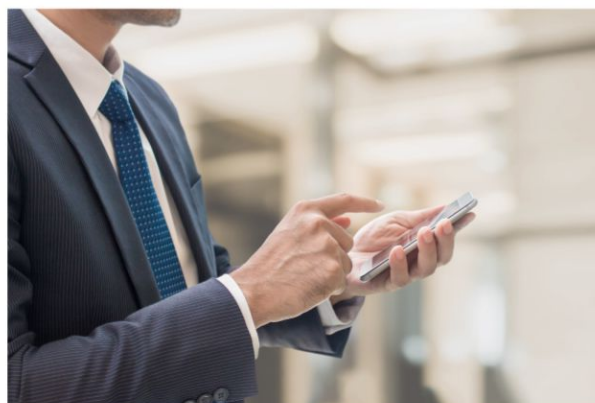
(call-to-action). Vị trí kêu gọi hành động là một yếu tố trên trang website của Quý công ty nhằm khuyến khích khách hàng hành động. Thông thường nó sẽ là một nút bấm hay một đường liên kết; nó có thể là những câu như “chat với luật sư”, “gửi email cho luật sư”, hoặc đơn giản chỉ là “liên hệ”. Việc kêu gọi hành động là yếu tố đặc biệt quan trọng trong việc thuyết phục khách hàng tiến thêm một bước nữa để chính thức tiếp xúc với Quý công ty.

LÝ DO 2: WEBSITE MANG ĐẾN SỰ ĐÁNG TIN CHO QUÝ CÔNG TY

80% khách hàng tin rằng các doanh nghiệp nhỏ có website thường đáng tin hơn những doanh nghiệp không có website. Nếu Quý công ty chưa xuất hiện trực tuyến, khách hàng sẽ không có được sự tin tưởng như đối với các công ty đối thủ đã có website. Bởi khách hàng thực hiện các tìm kiếm trực tuyến trước khi đưa ra quyết định, rất nhiều người trong số họ sẽ thấy phiền khi phải liên lạc trực tiếp nếu Quý công ty không có website. Họ đơn giản không biết đủ thông tin về Quý công ty để liên lạc. Nó có thể khá khắt khe, nhưng đó là thái độ chung của một bộ phận đang ngày càng tăng trong khách hàng.

Ngoài ra còn có các lý do tiềm năng khác khiến khách hàng không liên lạc cho Quý công ty. Việc không có websites, hoặc địa chỉ web khiến cho Quý công ty trở nên lỗi thời, khó có thể liên lạc được và cả không đáng tin nữa. Điều này đặc biệt đúng đối với giới trẻ dưới 35 tuổi, những người

chưa bao giờ sử dụng cuốn Trang Vàng để tìm kiếm thông tin. Đối với họ, sử dụng internet để tìm kiếm thông tin là bản năng thứ nhì. Quý công ty không đánh giá thấp tầm quan trọng của việc thu hút lượng khách hàng này. Họ chính là phân khúc khách hàng có nhu cầu lớn nhất trong thị trường dịch vụ pháp lý hiện nay.



Có trang website đồng nghĩa với việc Quý công ty có thể định dạng địa chỉ email riêng, vì vậy nó có thể là luatsur@tencongty.vn thay vì tencongty@gmail.com. Việc này tăng sự

đáng tin và chuyên nghiệp cho Quý công ty. Nếu khách hàng nghĩ rằng doanh nghiệp không có website là không đáng tin, thì Quý công ty cũng có thể chắc rằng họ sẽ cảm thấy tương tự

như vậy nếu công ty luật sử dụng các định dạng địa chỉ email công cộng miễn phí như Yahoo, Gmail...thay vì các email riêng (luatsur@têncôngty.vn).

LÝ DO 3: CUNG CẤP CÁC THÔNG TIN CÓ ÍCH NHẪM THU HÚT KHÁCH HÀNG VÀ TIẾT KIỆM THỜI GIAN CHO QUÝ LUẬT SƯ

Khách hàng sẽ truy cập vào trang web của Quý công ty để hiểu thêm về công ty. Trên thực tế, khách hàng thường mua hàng hoặc dịch vụ từ những người họ tin tưởng, Quý công ty càng thể hiện mình nhiều thì khả năng khách hàng đang tìm kiếm sự giúp đỡ trong lĩnh vực luật đó sẽ chọn Quý công ty cũng sẽ cao hơn.

Hãy nhớ rằng, website của Quý công ty là điểm bắt đầu tiềm năng trong hành trình của khách hàng. Nếu Quý công ty muốn phác họa bản thân hoặc luật sư của công ty như “luôn bên cạnh khách hàng”, “thấu hiểu”, “chuyên gia trong tổ tụng” hoặc bất cứ đặc điểm gì khác, đây là cơ hội tốt nhất. Quý công ty có thể tạo ra các thiết kế thông minh và nội dung ấn tượng như vậy trên website, và thông điệp đó có thể được truyền đến nhiều khách hàng dễ dàng hơn.

Một phần quan trọng khác cho website của Quý công ty là phần đánh



giá, nhận xét. Danh tiếng tốt là một yếu tố thúc đẩy mạnh niềm tin khiến các khách hàng tiềm năng liên hệ với Quý công ty. Phần lớn khách hàng sẽ tin tưởng một công ty luật hơn sau khi đọc các đánh giá, nhận xét tích cực, vì vậy hãy tận dụng điểm thuận lợi này. Hãy đề nghị các khách hàng của chính Quý công ty đánh giá, nhận xét tích cực về dịch vụ và để nó hiện lên trên website công ty; càng nhiều khách hàng tìm đến Quý công ty qua website, càng nhiều nhận xét, đánh giá có thể có được.

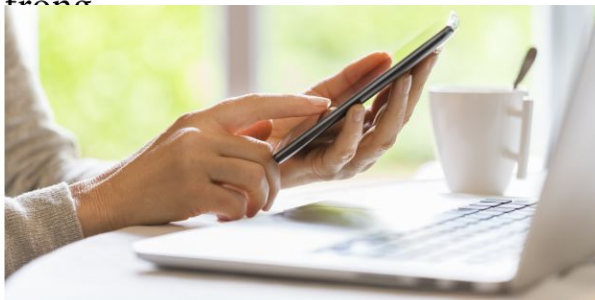
Website là nơi Quý công ty chứng minh cho khách hàng tiềm năng thấy

tại sao họ nên sử dụng các dịch vụ của công ty – đưa ra những điều thực tế, cho họ xem thông tin các vụ kiện, các vụ việc thực tiễn đã thành công từ chính khách hàng cũ của Quý công ty. Tất cả gói gọn lại là việc chứng minh cho họ thấy tại sao họ nên tin tưởng Quý công ty. Lòng tin và sự tín nhiệm của khách hàng luôn đi cùng nhau.

LÝ DO 4: WEBSITE CHO PHÉP QUÝ CÔNG TY TẠO NÊN GIÁ TRỊ CỦA CÔNG TY VÀ NỔI BẬT HƠN SO VỚI CÁC CÔNG TY ĐỐI THỦ

Các quyền lợi gia tăng là thứ Quý công ty có thể cung cấp cho khách hàng miễn phí. Một cách vừa dễ dàng mà miễn phí cho Quý công ty để bổ sung thêm quyền lợi cho khách hàng thân quen và khách hàng tiềm năng là sử dụng các bài viết Quý công ty đăng trên website hoặc trang cá nhân.

Những bài viết này có thể liên quan đến lĩnh vực thực hành hay kinh nghiệm của chính công ty, là câu trả lời của Quý công ty cho các câu hỏi pháp lý phổ biến, đơn giản để giúp cho khách hàng tiềm năng làm quen với cách giải quyết các vấn đề pháp lý của họ. Các bài viết tóm tắt về những phát triển, biến chuyển gần đây trong mảng luật cũng là một chủ đề quan trọng.



Hoạt động này thu hút thêm khách hàng bởi họ nhận được hưởng lợi từ những thông tin miễn phí đã được cung cấp trên website. Điều quan trọng là chính Quý công ty cũng hưởng lợi từ những hoạt động đó:

- Quý công ty được đánh giá là có năng lực – xây dựng niềm tin cho độc giả, khiến họ coi Quý công ty là người có kiến thức và kinh nghiệm.
- Đó là lời gợi ý, khuyến khích họ để liên lạc với Quý công ty – độc giả bị thuyết phục rằng Quý công ty hiểu rõ lĩnh vực của mình hoặc bởi các bài viết khiến họ thấy rằng Quý công ty có chuyên môn ở lĩnh vực mà họ đang cần sự giúp đỡ.
- Các bài viết đó có thể góp phần giúp khách hàng tìm thấy Quý công ty. Nếu người dùng tìm kiếm câu trả lời cho một câu hỏi pháp lý trên Google và gặp nội dung Quý công ty viết, đó chính là con đường để họ biết đến công ty.

Ngoài ra, nó cũng giúp Quý công ty khác biệt hơn so với các đối thủ cạnh tranh – những công ty có thể có website nhưng nội dung không có gì hữu ích để cung cấp cho khách hàng tiềm năng của họ. Thường xuyên cập

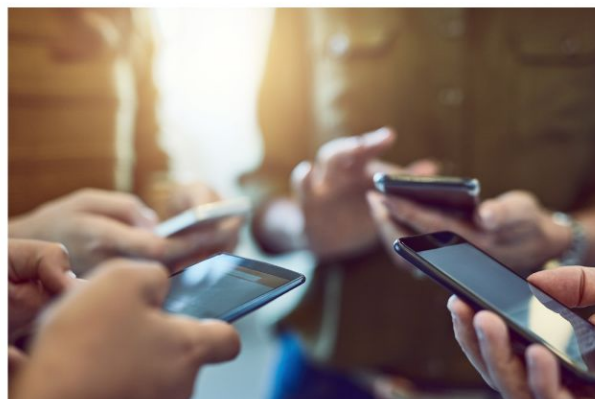
nhật nội dung trên website cũng giúp Quý công ty cải thiện khả năng tìm kiếm, khám phá, bởi công cụ tìm kiếm như Google luôn ưu tiên các website có nội dung mới. Vậy là Quý công ty có lợi đôi đường.

LÝ DO 5: WEBSITE CHO PHÉP QUÝ CÔNG TY KẾT NỐI VỚI XU HƯỚNG DÙNG MẠNG XÃ HỘI CỦA KHÁCH HÀNG

Tính đến đầu năm 2018, Việt Nam có đến 55 triệu người dùng đang sử dụng mạng xã hội, tương đương 55% tỉ lệ người dùng Internet. Riêng chỉ với Facebook, Việt Nam hiện đang có tới 59 triệu người dùng (tháng 7/2018), xếp thứ 7 trong số các quốc gia có người dùng cao nhất. Chính vì thế, nếu Quý công ty đang tìm kiếm nhiều kết nối hơn với khách hàng, Quý công ty có thể thêm các nút phương tiện truyền thông xã hội trên trang web như Facebook, Instagram, Zalo, Youtube hoặc thậm chí là trang blog cá nhân của Quý luật sư. Việc này giúp gia tăng mức độ hiển thị của Quý công ty trên các nền tảng và là một cách hiệu quả để có được khách hàng mà có thể Quý công ty không nhận được thông qua trang web của mình.

tuần. Tương tự với các đoạn videos ngắn dưới 3 phút đăng trên Youtube (Quý công ty có thể gắn trực tiếp vào trang web để trải nghiệm người dùng hấp dẫn hơn). Tất nhiên, nếu Quý công ty muốn viết hoặc làm clips thường xuyên hơn thì hoàn toàn có thể làm điều đó. Nhiều khách hàng sẽ tìm đến vì tìm thấy hoạt động thú vị ở website, và đây sẽ là nguồn khách hàng tiềm năng cho Quý công ty trong tương lai mỗi khi họ cần thuê luật sư.

Các bài viết ngắn từ 200 đến 400 từ là đủ và có thể được đăng một lần mỗi



KẾT LUẬN

Nếu Quý công ty chưa có website, Quý công ty đang hoạt động ở thế cạnh tranh đầy bất lợi trong thị trường dịch vụ pháp lý hiện đại. Bây giờ chính là lúc để Quý công ty bắt đầu xây dựng website. Một website dễ dàng sử dụng, thường xuyên cập nhật nội dung là công cụ không thể thiếu trong kho vũ khí tiếp thị của Quý công ty. Đó là con đường dễ dàng, hiệu quả để nâng cao tính đáng tin của Quý công ty, đồng thời thu hút và chuyển hóa tiềm năng thành khách hàng.

Dù là ở định dạng đơn giản nhất, website giúp khách hàng tìm thấy Quý công ty. Nó cũng giúp Quý công ty mở rộng mạng lưới độc giả hơn. Rất nhiều người sử dụng Internet trong việc đưa ra quyết định mua hàng, vì thế, Quý công ty phải hiện diện trực tuyến để gặt hái những lợi ích của sự chuyển đổi này trong thói quen của khách hàng.

iLAW luôn bên cạnh để giúp đỡ khi Quý công ty cần phát triển một website chuyên nghiệp và tối ưu hoá phù hợp với đặc thù riêng của nghề luật. Quý Luật sư có thể tìm hiểu thêm tại: <https://ilawyers.i-law.vn>



LUẬT SƯ 4.0

iLAW kết nối Khách hàng và Luật sư trong thời đại công nghệ.



[https:// i-law.vn](https://i-law.vn)

Công Ty Cổ Phần Giải Pháp Pháp Lý Thông Minh

Phòng 1157, Lầu 11 Tòa nhà Deutsches Haus,
số 33 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 7303 2868

Email: cskh@i-law.vn