



**L'EXPERT
COMPTABLE
ENTREPRENEUR**
UNE MARQUE - UNE OFFRE



67^e CONGRÈS

3,4,5 octobre 2012

PALAIS DES CONGRÈS - PARIS



**L'EXPERT
COMPTABLE
ENTREPRENEUR**
UNE MARQUE - UNE OFFRE



KIOSQUE
ACTUALITE



L'EXPERT
COMPTABLE
ENTREPRENEUR
UNE MARQUE - UNE OFFRE



KIOSQUE ACTUALITE

**MARKETING DE
FIDÉLISATION**



KIOSQUE
ACTUALITE

MARKETING DE FIDÉLISATION



INTERVENANTS

- JEAN-DAVID LEPINEUX

DIRIGEANT DE L'INSTITUT OPINIONSYSTEM

Cadre et Définition

- DÉFINITION DU MARKETING DE FIDÉLISATION

LE MARKETING DE FIDÉLISATION REGROUPE L'ENSEMBLE DES ACTIONS DESTINÉES À :

- ÊTRE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS
- CONNAÎTRE LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS
- CONNAÎTRE LA NON-SATISFACTION DE VOS CLIENTS

DANS LE BUT DE :

- RÉDUIRE LE TAUX DE PERTE DE VOS CLIENTS
- RÉPONDRE AUX BESOINS EXPRIMÉS OU LATENTS DE VOS CLIENTS
- AUGMENTER LE CA SUR VOS CLIENTS

SOMMAIRE

1. CONSTATS

- LA SATISFACTION CLIENT EN GÉNÉRAL
- LES ENJEUX DE LA SATISFACTION SUR LA FIDÉLISATION

2. OBJECTIFS

- CONNAÎTRE LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS
- PRENDRE LE CONTRÔLE DE LA SATISFACTION

3. MOYENS

- LES OUTILS EXISTANTS

La satisfaction de vos clients, en général

- TOUTES PRESTATIONS CONFONDUES, 9 CLIENTS SUR 10 ÉVALUENT LEUR EXPERT COMPTABLE À 7/10 OU +
- PLUS DE 2 TPE SUR 3 DÉCLARENT AVOIR LEUR CABINET D'EXPERT COMPTABLE DEPUIS PLUS DE 10 ANS
- 1 CLIENT SUR 2 A CONTACTÉ SON EXPERT COMPTABLE SUR LA RECOMMANDATION D'UN DE SES CONFRÈRES

VOS CLIENTS SONT SATISFAITS !

SOURCE : MARCHÉ DE LA PROFESSION COMPTABLE, OCTOBRE 2010, OEC

Les enjeux de la satisfaction sur la fidélisation

POUR CONNAÎTRE LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS...
SONDEZ-LES !

- Donnez la parole à vos clients
- Identifiez les points d'amélioration de vos services
- Détectez les besoins latents chez vos clients
- Détectez la non-satisfaction de vos clients à temps

LES SOLUTIONS DE FIDÉLISATION SE TROUVENT CHEZ VOS
CLIENTS...

Les enjeux de la satisfaction sur la fidélisation

POUR CONNAÎTRE LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS...
SONDEZ-LES ET RÉCOLTEZ LEUR AVIS

- Améliorez votre image auprès de vos clients
- Instaurez une vraie démarche qualité dans votre cabinet
- Obtenez le taux de satisfaction de vos clients en temps réel
- Diffusez ce taux de satisfaction

FIDÉLISEZ VOS CLIENTS ET
DÉVELOPPEZ VOTRE PORTEFEUILLE...

Objectifs : connaître la Satisfaction de vos clients

POSEZ À VOS CLIENTS DES QUESTIONS SIMPLES :

- Qui déterminent un niveau de satisfaction général :
 - Accueil et disponibilité
 - Ecoute et réactivité
 - Pertinence des Conseils
 - Suivi des dossiers
 - Rapport prestations/honoraires

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, QUELS SONT VOS POINTS D'AMÉLIORATION , (OU CEUX DE VOS DIFFÉRENTS CABINETS)

Objectifs : connaître la Satisfaction de vos clients

POSEZ A VOS CLIENTS DES QUESTIONS SIMPLES :

- Qui permettent de détecter de nouveaux besoins :
 - Que vous manque-t-il pour être un meilleur dirigeant ?
 - Qu'attendez-vous de plus de votre Expert-Comptable ?
 - Avez-vous l'intention d'apporter des changements dans votre entreprise ? Lesquels ?
 - Vous sentez-vous armé face à la crise ?
 - Avez-vous l'intention de solliciter bientôt : un assureur, un banquier, un consultant ?

QUELLES PRESTATIONS POUVEZ-VOUS PROPOSER EN PLUS À VOS CLIENTS ?

Objectifs : prendre le contrôle de la satisfaction

POUR QU'ELLE FONCTIONNE, LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT DOIT SE FAIRE :

- RÉGULIÈREMENT
 - Tout au long de votre mission
 - A chaque nouvelle mission
 - Au moins une fois par an
- À VOTRE INITIATIVE
 - Depuis votre cabinet
 - Grâce à un collaborateur
- SIMPLEMENT
 - Par mail
 - Par téléphone
 - 10 questions maximum

Objectifs : prendre le contrôle de la satisfaction

POUR QU'ELLE VOUS PERMETTE DE FIDÉLISER VOS CLIENTS ET CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS, ELLE DOIT :

- INDIQUER UN RÉSULTAT CHIFFRÉ
 - Un taux de satisfaction
 - Un indice de recommandation
- POUVOIR ÊTRE DIFFUSÉE
 - Emaner d'un institut de sondage
- ÊTRE CRÉDIBLE
 - Que la démarche soit contrôlée et/ou certifiée par un tiers
 - Que l'outil de récolte des avis et évaluations soit professionnel

Objectifs : prendre le contrôle de la satisfaction

3 PRINCIPAUX CRITÈRES DE CHOIX D'UN CABINET :

- Confiance inspirée par l'interlocuteur rencontré : 46%
- Réputation du cabinet : 39%
- Proximité géographique : 36%

Source : Marché de la Profession Comptable, Octobre 2010, OEC

- DEPUIS 2010 :
 - Ouverture de la communication
 - Arrivée d'internet...

Objectifs : prendre le contrôle de la satisfaction

L'INTERNAUTE PREND LE POUVOIR ET DONNE SON AVIS !

- Un client satisfait ?
- Un client non-satisfait ?
- Un concurrent ?
- N'importe qui...

NE LAISSEZ PAS LA SATISFACTION AUX MAINS D'INCONNUS...
PRENEZ LE POUVOIR... VITE !