



**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



67^e CONGRÈS

3,4,5 octobre 2012

PALAIS DES CONGRÈS - PARIS



**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

LA FIDÉLISATION
CLIENTS PAR LE SUIVIS
MENSUEL



KIOSQUE
ACTUALITE

LA FIDÉLISATION CLIENTS PAR LE SUIVIS MENSUEL

INTERVENANTS



- NICOLAS JORDAN

RESPONSABLE SAVOIR FAIRE DU GROUPE RIVALIS

LA FIDÉLISATION CLIENTS PAR LE SUIVIS MENSUEL

SOMMAIRE

1. CONSTATS
2. OBJECTIFS
3. MOYENS

SOMMAIRE

CONSTATS

- QU'EST-CE QUE LA FIDÉLISATION ?
- QUELS SONT LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION ?
- POURQUOI PERD-T-ON DES CLIENTS ?
- QUELLES SONT LES ATTENTES DE VOS CLIENTS ?

OBJECTIFS

- FIDÉLISER VOS CLIENTS

MOYENS

- VOS SOLUTIONS

Constat : qu'est ce que la fidélisation ?

DÉFINITION DE LA FIDÉLISATION (GÉNÉRALE) :

« LA CRÉATION D'UNE RELATION DURABLE »

Constat : qu'est ce que la fidélisation ?

UN CLIENT SATISFAIT EST UN CLIENT FIDÈLE

LE MANQUE D'INNOVATION EST SOURCE DE PERTE

=> C'EST QUOI LA VRAIE FIDÉLISATION ?

Constats: qu'est-ce que la fidélisation ?

- LES DIFFÉRENTS TYPES DE FIDÉLISATION :

1 : LA FIDÉLISATION INDUITE

2 : LA FIDÉLISATION RECHERCHÉE

LES ATTENTES ET LES OFFRES ÉVOLUENT

Constat : qu'est ce que la fidélisation - Mise en garde

LA CHASSE EST « OUVERTE »

=> **DIFFÉRENCIEZ VOUS ET SOYEZ DIFFÉRENTS !**

=> VOUS ALLEZ PERDRE DES CLIENTS SI VOUS NE
RÉPONDEZ PAS À LEURS ATTENTES

Constat : qu'est ce que la fidélisation ?

DÉFINITION DE LA FIDÉLISATION (POUR-VOUS) :

« LA CRÉATION D'UNE RELATION DURABLE EN RÉPONDANT
AUX ATTENTES IDENTIFIÉE DE VOS CLIENTS »

Constats: pourquoi perdez-vous vos clients ?

LA « DOUBLE PEINE »

- LES OFFRES INTERNET SE MULTIPLIENT
 - LA CONCURRENCE ENTRE VOUS AUGMENTE
- => BAISSSE DU NIVEAU MOYEN DES HONORAIRES
-
- LES DÉPÔTS DE BILAN (ATTENTION ACTIONS EN JUSTICE DÉFAUT DE CONSEILS)
 - LA NON TRANSMISSION D'ENTREPRISE
 - LES INSATISFACTIONS CLIENTS
- => PERTE DE CLIENTS

Constats: pourquoi vos clients vous quittent?

- PAR MANQUE DE COMMUNICATION
- PAR INCOMPRÉHENSION DU LANGAGE
- EN RAISON DU « MANQUE DE SERVICE »
- POUR INCOMPRÉHENSION DE LA LETTRE DE MISSION

=> POUR UN TARIF JUGÉ IMPORTANT

Constats : Les attentes des clients T.P.E.

- LES ATTENTES DE VOS CLIENTS T.P.E.
 - SAVOIR OÙ IL EN SONT EN CHIFFRES AUJOURD'HUI ?
 - SAVOIR OÙ ILS VONT EN FIN D'ANNÉE ?
 - CONNAÎTRE LEUR RENTABILITÉ PAR AFFAIRE
 - SAVOIR SI ILS ONT ÉTÉ PAYÉS ET CONNAÎTRE LEUR TRÉSORERIE
 - FAIRE MOINS D'ADMINISTRATIF
 - ECHANGER D'ÉGAL À ÉGAL SUR LA STRATÉGIE (ÊTRE MOINS SEUL)

Objectifs : Les Enjeux de la fidélisation clients

VOTRE OBJECTIF :

AUGMENTER LA RENTABILITÉ DE VOTRE CABINET !

LES ÉTUDES LE PROUVENT :

- RÉDUIRE DE 5% LE TAUX DE PERTE CLIENT RAPPORTE DE 25% À 85% DE RÉSULTAT EN PLUS
- IL COÛTE 5 FOIS PLUS DE TROUVER UN NOUVEAU CLIENT QUE DE VENDRE PLUS À UN CLIENT EXISTANT

Objectifs : Les Enjeux de la fidélisation clients

L'OBJECTIF DE VOS CLIENTS :

AVOIR DE L'ÉCOUTE, DES RÉPONSES RAPIDES ET SIMPLES

Moyens : répondre aux attentes des clients T.P.E.

- CE QU'IL FAUT FAIRE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES ET AINSI FIDÉLISER VOS CLIENTS :
 - LES ÉCOUTER
 - NE PAS LEUR PARLER QUE DE COMPTABILITÉ
 - LEUR APPORTER DU CONCRET TOUT DE SUITE
 - LEUR PARLER DE SUJETS QUI LES INTÉRESSENT

Moyens : répondre aux attentes des clients T.P.E.

- **ÊTRE EN ADÉQUATION AVEC LES PASSIONS DES CHEFS D'ENTREPRISES**
 - LEUR MÉTIER
 - LA TECHNIQUE
 - LEURS PROJETS PROFESSIONNELS
 - LEUR PROJET PERSONNEL
 - LA RENTABILITÉ

Moyens : répondre aux attentes des clients T.P.E.

- LES « CONSTATS ET OBJECTIFS » SONT DIFFÉRENTS
POUR VOUS ET VOS CLIENTS

MAIS

- LES « MOYENS » SONT LES MÊMES

Moyens communs : répondre attentes des clients T.P.E.

LA SOLUTION :

ETRE PRÉSENT PHYSIQUEMENT CHEZ VOS CLIENTS

- ALLEZ CHEZ VOS CLIENTS TOUS LES MOIS
- APPORTEZ À VOS CLIENTS DES OUTILS DE PILOTAGE :
 - LUDIQUES
 - SIMPLES
 - DÉCONNECTÉS DE LA COMPTABILITÉ
- DISPOSEZ (VOUS ET EUX) D'ALERTE EN TEMPS RÉEL