



ATELIERS DE LA  
**TRANSFORMATION**

# Atelier n°4

## Optimiser la relation client

Mardi 6 février 2024

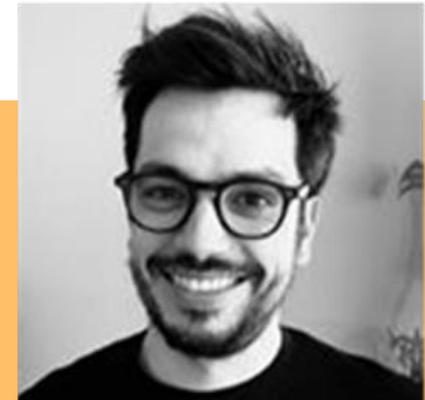
# Vos intervenants



**Virginie Roitman**  
Présidente de l'Ordre des  
experts-comptables Paris  
IDF



**Geoffrey Laurendeau**  
Expert-comptable



**Julien Catanese**  
Pour Compta Online

# Petit rappel

- La dernière fois, nous avons répondu à la question « Comment préparer votre cabinet pour passer une période fiscale sereine ? »
  - Pour mémoire : [cet atelier est disponible en replay](#)
- Aujourd'hui, nous allons voir ensemble plusieurs bonnes pratiques dans le domaine de la relation client.

# *Petit rappel sur le parcours de la transformation*

# Petit rappel de la saison 1 et 2

- Des ateliers **gratuits** proposés en présentiel & en ligne pour accompagner les cabinets dans leur transformation
- Un **webinaire** par mois entre septembre 2021 et juin 2023
- Tous les **replays** de ces deux saisons sur le site de l'OEC : <https://www.oec-paris.fr/l-ordre-vous-accompagne/je-prepare-lavenir/parcours-de-la-transformation/>
- Un **livre blanc** du full service  
<https://www.oec-paris.fr/les-ateliers-du-parcours-de-la-transformation/#livreblancFS>

# Au programme de votre atelier d'aujourd'hui

- Anticiper la relation client et travailler son processus d'accueil
- Définir un cadre de travail entre l'expert-comptable et ses clients
- Repenser la place de l'expert-comptable dans la relation client
- Quelques outils et un plan d'action pour vous

*Sondage LinkedIn: votre process  
d'onboarding client est-il prêt?*

# Sondage: process d'onboarding

Est-ce que votre process d'onboarding client est formalisé ?

L'auteur peut voir votre vote. [En savoir plus](#)

Oui

36 %

Non

64 %

98 votes • Il reste 1 j • [Annuler](#)

*La relation client : le ciment du cabinet  
d'expertise comptable*

# Définir son client idéal et l'accueillir

- Création de votre Buyer Persona : cibler votre client idéal
- Communiquer efficacement auprès de sa cible : la valeur ajoutée
- Formaliser son processus d'accueil client (l'onboarding) : un levier pour augmenter la performance du cabinet

# Quelques pistes de réflexion pour déterminer sa cible

>12

- 1- Dresser une liste des services, clients et secteurs d'activité dans lequel nous évoluons
- 2- Pour chaque point, faire une évaluation objective en termes de compétences au sein du cabinet
- 3- Définir qui vous souhaitez servir : dans quels types d'activité j'aime travailler ? Qu'est-ce que j'ai envie d'offrir comme service ?

# Le processus d'onboarding client

>13

- Digitaliser l'accueil de son client pour :
  - Limiter la charge mentale
  - Optimiser l'expérience client
  - Déléguer efficacement
- La première étape : créer son schéma d'accueil
  - Déterminer toutes les étapes
- Choisir son outil
- Partager les bonnes pratiques

# Gérer la relation client : création d'un cadre

>14

- “Nous ne sommes pas des urgentistes” (Philippe Barré)
- Imposer ses règles pour éviter les ennuis
- Utiliser la lettre de mission comme vecteur de communication

# Un exemple de mention dans la lettre de mission

>15

“ En cas de non-transmission des documents, nous appliquerons la règle suivante :

- Dépense inférieure à 200€ : constatée en charge directement. En cas de contrôle fiscal ou URSSAF vous devrez justifier de cette dépense par tous moyens à votre disposition.
- Dépense supérieure à 200€ : constatée en compte courant d'associé ”

# Repenser la place de l'expert-comptable

>16

- L'expert-comptable est un chef d'entreprise pas un chef de mission
- Former et coacher ses équipes
- Formaliser ses processus de travail

# Les outils de la relation client

>17

- **Calendly** : votre atout pour les prises de rendez-vous
- **Pipedrive** : un CRM simple et peu coûteux pour suivre vos prospects et vos projets
- **Notion** : Votre boîte à outils pour gérer votre cabinet au quotidien
- **Venaqi** : mesurer la satisfaction client et collaborateur

# Calendly, le Doctolib pour expert-comptable

>18

The screenshot shows the Calendly interface for a user named Geoffrey LAURENDEAU. The page is titled 'Types d'événements' and features a search bar with the text 'Chercher un type d'événement' and a filter dropdown. Below the search bar, there are six event cards arranged in a 2x3 grid. Each card includes a title, duration, privacy status, a reservation link, a profile picture, and a share button. The events are:

- Prise de connaissance**: 45 min, En privé. Link: [Afficher la page de réservation](#). Buttons: Copier le lien, Partage.
- Présentation des offres Bright Conseil**: 15 min, En privé. Link: [Afficher la page de réservation](#). Buttons: Copier le lien, Partage.
- Bright Conseil | Prise de connaissance (visio)**: 30 min, En privé. Link: [Afficher la page de réservation](#). Buttons: Copier le lien, Partage.
- 1er entretien embauche**: 30 min, En privé.
- Examen de conformité fiscale**: 15 min, En privé.
- Coaching DEC**: 1 h, En privé.

The left sidebar contains navigation options: + Créer, Types d'événements, Événements planifiés, Workflows, Acheminement, Analyses, Disponibilité, Intégrations et application, Centre d'administration, and Aide. The top right corner has links for 'Take a look around' and 'Inviter un utilisateur'.

# Notion, l'allié du quotidien

>19

The image shows a Notion workspace interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Rechercher', 'Dernières modifications', 'Paramètres et membres', 'Nouvelle page', 'On commence par ici !', 'Votre cabinet !', 'Suivi des prospects', 'Onboarding client' (highlighted), 'Ressources', 'Database', 'Bonus : comment déter...', and 'Ajouter une page'. Below these are 'Calendrier', 'Créer un espace d'équipe', 'Modèles', 'Importer', and 'Corbeille'. The main workspace area displays a page titled 'Onboarding client' with a yellow smiley face emoji. The page features a large video player showing a close-up of an airplane's boarding stairs. Below the video is a 'BOARDING PASS' for 'UNKNOWN' on 'PENNYLANE' with flight numbers '3782' and '623'. A play button is overlaid on the video player. The page also includes a 'RIENVENUE CHEZ BRIGHT CONSEIL !' message and a 'Onboarding client' title with a yellow smiley face emoji.

# Pipedrive, une alternative à Notion pour le CRM

>20

The screenshot displays the Pipedrive CRM interface. At the top, there is a search bar labeled "Rechercher dans Pipedrive" and a "+" button. The main header shows "Affaires" (Deals) and a search bar. Below the header, there are navigation icons and a "+ Affaire" button. The main area is divided into five columns representing different stages of the sales pipeline:

- Confirmé**: 0 € · 1 affaire
- Contact effectué**: 0 €
- Démonstration programmée**: 0 €
- Proposition effectuée**: 0 €
- Négociations en cours**: 0 €

At the bottom right, there is a sorting option: "Trier par: Activité suivante".

# Venaqi, l'outil propulsé par Innest

>21



Lauréat Innest 2023

Fonctionnalités

Nos Clients

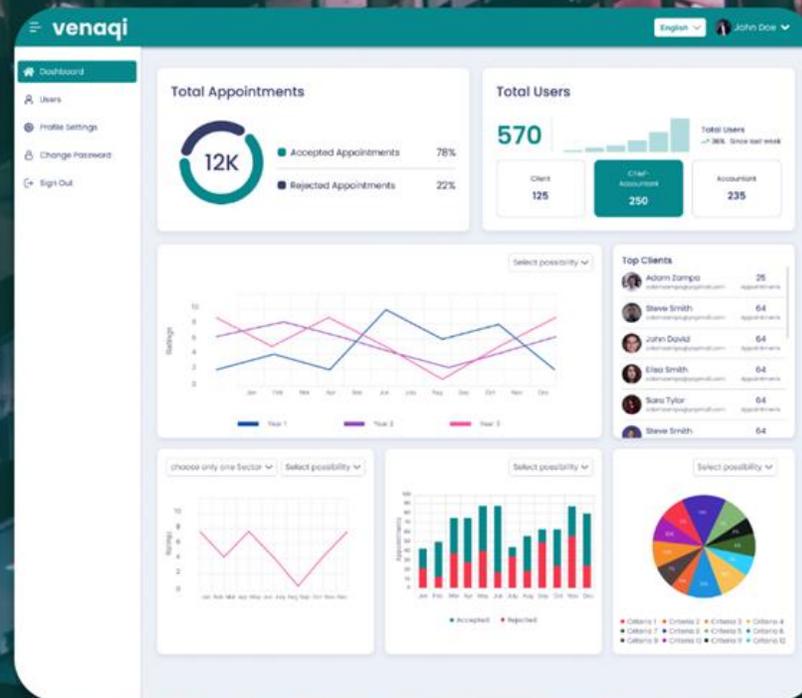
Se connecter

DEMANDER UNE DÉMO

## Boostez la relation client & collaborateur

Grâce aux différents modules présents sur Venaqi, que vos objectifs soient la croissance de CA, le retour d'expérience client, le développement de vos collaborateurs ou bien la baisse du turnover, optez pour un outil dédié aux cabinets d'Expertise Comptable.

DEMANDER UNE DÉMO →



# Calendrier (février)

>22



**07/02** – 9h00 | Guichet unique mode d'emploi



**07/02** – 09h00 | Matinale: Arrêté des comptes



**07/02** – 09h30 | Découverte pratique de Power Bi & 1ers reporting comptable



**07/02** – 14h00 | Le stage vous répond



**08/02** – 8h30 | Webinaire spécial lutte contre l'exercice illégal



**08/02** – 09h00 | Webinaire Durabilité – Prêts à impact



**28/02** – 18h00 – Atelier jeunes experts-comptables n°1



**29/02** – 17h00 | Manifestation « Entreprises en difficultés » au Tribunal de Commerce de Paris

# Calendrier (mars)



01/03 – 09h00 | Webinaire



05/03 – 09h00 | Le parcours du DAF dans la RSE : se labelliser, se former pour accompagner ses clients



06/03 – 09h30 | Atelier



06/03 – 14h00 | Le stage vous répond



07/03 – 08h30 | Webinaire Lutte contre l'exercice illégal



12/03 – 09h30 | Accréditation COFRAC des cabinets - Conseils pratiques



12/03 – 09h30 | Webinaire



14 et 15/03 – 09h00 | Business Game Post Bac



19/03 – 09h00 | La facturation en pratiques comment construire son offre

A vous la parole !



# *Conclusion*

# A noter dans vos agendas

Prochain atelier le **19 mars 2024**

Le thème :La facturation en pratique comment construire son offre