

Accueil client

Formation professionnelle
Cabinet d'audit et d'expertise comptable
Programme 2009

05/11/2009

Cabinet SOMMETS
Développement d'affaires des Entreprises de Services Professionnels

Contexte : L'accueil est un enjeu majeur

Développement des Entreprises de Services

- La décision du prospect de contracter avec l'expert comptable peut dépendre de la qualité de l'accueil qui lui est réservé. C'est en effet un des rares éléments que le prospect puisse apprécier réellement.
- L'accueil prend une signification plus large avec internet, où les prospects se rendent avant tout rendez-vous.
- Le coût d'un appel entrant ou d'une première visite est important (dépenses de développement / CA sur la période)

Objectifs de la formation

Développement des Entreprises de Services

- Faire comprendre à chacun l'importance d'un bon accueil et donner sa pleine mesure à cette première étape créatrice de confiance ou de défiance
- Accueillir au mieux ses visiteurs (clients, prospects, collaborateurs, confrères, prescripteurs, partenaires, concurrents, journalistes,...).
- Penser l'accueil dans les locaux, au téléphone, sur son site internet ou par mail.

Contenu

Développement des Entreprises de Services

- Chacun est l'ambassadeur du cabinet
 - Le rôle de chacun au sein du cabinet concernant le développement
 - La chaîne de décision du prospect dans son acte d'achat
- L'importance de l'image dans la décision d'achat
 - Le nouvel acheteur de prestations de services intellectuels
 - Les motivations d'achat
- L'accueil commence avant le cabinet
 - L'accueil sur la toile (site internet, annuaires, réseaux sociaux,...)
 - L'importance de ce que l'on met en ligne, y compris à titre privé (Facebook, viadeo, MySpace,...)
 - L'image du cabinet sur le net (on retrouve beaucoup de choses sur le net)
- L'accueil à distance
 - Téléphone et SMS
 - Par mail et message sur le site du cabinet
 - Forums de discussion
- L'accueil physique
 - A l'extérieur
 - A l'intérieur

Moyens pédagogiques (aléatoires)

Développement des Entreprises de Services

- Visite des locaux et commentaires sur le plan de l'accueil : conseils opérationnels sur site
- Support PowerPoint
- Echanges avec les participants
- Mise en situation pratiques (Jeux de rôles)
- Moyens audio (exemple : enregistrement d'appels mystères, musique,...)
- Moyens vidéo (exemple : film d'un argumentaire de 30 secondes)
- Photos (photos de cabinets, de gens en situation,...)
- Support papier (liste de points à valider en cabinet suite à la formation,...)

Formateur

Développement des Entreprises de Services

Pierre-Eric BETHOUX a commencé sa carrière en 1993. Il a toujours travaillé dans la vente de services professionnels en France et aux Etats-Unis (près de 4 ans).

Diplômé d'un **BBA** (ISG Paris), d'un **certificat de marketing** (U.C. Berkeley) et d'un **MBA** (Oglethorpe University) il est chasseur alpin puis intègre **Arthur Andersen** (responsable marketing) et **A2A-Exco** en parallèle (responsable marketing). Après l'affaire ENRON, il intègre **Ernst & Young** (responsable marketing) puis International SOS (manager consulting) avant de fonder le cabinet **Sommets en 2005**.

Sommets est aujourd'hui le premier cabinet de **développement d'affaires** en France dédié aux **entreprises de services professionnels**. Composé de 6 consultants, il intervient partout en France.

En 2008, il crée l'Association pour la Croissance des Services Intellectuels (**www.acsi-france.org**) qui réunit les professionnels du développement d'affaires des entreprises de services professionnels.

Il a conçu et animé des **formations** pour les hauts gradés de la Division Alpine de l'armée française ainsi que pour Arthur Andersen et International SOS. Pierre-Eric assure également une dizaine d'**interventions** par an (Congrès des Experts Comptables, Universités /AG /Conventions de groupements de cabinets ou de CROEC,...)

Sommets sert près de **300 cabinets d'expertise comptable** en France.

Pierre-Eric est marié et a 2 enfants. Il vit à Lyon.



[Pierre.eric.bethoux@sommets.biz](mailto: pierre.eric.bethoux@sommets.biz)

www.sommets.biz

04 37 48 99 61

SOMMETS
Créons votre croissance

Public concerné

Développement des Entreprises de Services

- Le personnel en charge de l'accueil
- Les collaborateurs susceptibles de répondre directement au téléphone ou d'accueillir les visiteurs
- Les associés du cabinet qui doivent montrer l'exemple et insuffler une politique ad hoc.

Modalités pratiques

Développement des Entreprises de Services

- Lieu : Les formations se déroulent sur site (en cabinet ou dans les locaux du groupement ou de l'Ordre concerné).
- Matériel utile : une salle avec tables et chaises. Un vidéo projecteur. Un écran de projection.
- Durée : 6h30 sur une journée (9h00 12h30 et 14h00 à 17h00)
- Tarifs : nous consulter

Inscription

Développement des Entreprises de Services

Inscription directement auprès du :

Cabinet SOMMETS

8, avenue Piaton

69100 Villeurbanne

04 37 48 99 61

Amelie.fourcade@sommets.biz

Plus d'info sur www.sommets.biz

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez en nous consultant.

www.Sommets.biz