

Créer de la confiance

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 : Le prospect n'arrive pas convaincu au cabinet

Développement des Entreprises de Services

- Depuis plus de 10 ans la relation entre le cabinet d'audit et d'expertise comptable et ses clients ont considérablement évolué : il faut convaincre le client.
- Le client n'a pas les moyens de jauger de la qualité de la prestation avant de l'avoir testé. Il ne peut pas non plus évaluer le juste prix de la prestation, puisqu'il ne sait pas ce qui la compose et n'en mesure pas la difficulté de réalisation. Sa décision d'achat est principalement basée sur la confiance (Source enquêtes CSOEC 2006).
- Or les professionnels tiennent un discours à 70% composé de technique. Il faut inverser cette tendance potentiellement génératrice de défiance puisqu'elle crée une distance entre le professionnel et le prospect.
- Le discours prix est un danger double. D'une part la plupart des cabinets ne peuvent pas beaucoup baisser leurs prix et d'autre part le client n'achète pas un prix en premier lieu. Il faut donc déplacer le discours sur un autre terrain que celui du prix.
- La confiance est un des actifs immatériels les plus précieux du cabinet. Il faut la créer et la maintenir au plus haut.

Objectifs de la formation

Développement des Entreprises de Services

- Décrire le processus de réflexion du prospect dans sa phase d'achat
- Donner au professionnel les moyens de ne plus se focaliser sur la technique ou sur le prix.
- Donner des pistes pour créer de la confiance et éviter les gros pièges qui génèrent de la défiance.

Contenu

- **Élément concernant le marché**
 - Éléments quantitatifs : le nombre de cabinet en France, la taille moyenne d'un cabinet,...
 - Éléments concurrentiels : Les groupements, les 'supermarchés', la délocalisation
 - Éléments concernant la demande : Les clients actuels et futurs
- **Les motivations d'achat des clients de cabinet d'audit et d'expertise comptable**
 - Motivations d'achat
 - Cycle du processus d'achat et importance de chaque acteur dans la création de la confiance
- **Maitriser son discours pour créer de la confiance**
 - Oublier le discours technique
 - Utiliser un langage client (« une grand-mère de 95 ans devrait pouvoir comprendre »)
- **Avoir une approche confiance dans tout les documents émis par le cabinet**
 - La charte graphique et le logo du cabinet (papier en tête, site internet, cartes de visites,...)
 - Les documents commerciaux (plaquettes, présentations PowerPoint des offres,...)
 - Les propositions d'interventions deviennent des propositions commerciales
- **Boucler la boucle : analyse de la satisfaction client**
 - Les premiers pas en CRM : Suivi du client indépendamment du rdv annuel pour la bilan
 - Analyser la perception de vos services de manière objective pour l'améliorer.

Moyens pédagogiques (aléatoires)

Développement des Entreprises de Services

- Support PowerPoint
- Echanges avec les participants
- Mise en situation pratique (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

www.sommets.biz

04 37 48 99 61

SOMMETS
Créons votre croissance

Public concerné

Développement des Entreprises de Services

- Les collaborateurs en charge des dossiers clients
- Les associés du cabinet.

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
- Numéro de formation professionnelle continue : 82 69 10621 69

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