

17
janv.
2008

Demain, je participe à la 1ère rencontre de l'innovation dans les cabinets d'expertise comptable...

[« Vos projets pour 2008 ! | Accueil](#)

[Version imprimable](#) | [Recommander cet article](#)



Philippe JAUNIN dirige un cabinet indépendant de 20 personnes en Loire Atlantique sur 2 sites, Nantes et Vieillevigne... quand il parle de service client, ses yeux pétillent !

Espace Innovation : Vous participez à la 1ère rencontre de l'innovation dans les cabinets d'expertise comptable demain à Paris, pour quelle raison ?

Philippe JAUNIN : « Innovation » et « Expertise Comptable » sont parfois antinomiques pour beaucoup de monde. Pour ma part, j'ai toujours pensé le contraire tant notre métier est source de projets et de nouveautés. L'accroche m'a donc séduit immédiatement... mais j'ai aussi été intrigué. J'ai sauté immédiatement sur l'occasion !

Espace Innovation : Qu'en attendez-vous ?

Philippe JAUNIN : Il va y avoir 2 temps forts dans cette journée : la conférence de Ralph HABABOU et la table ronde avec mes confrères.

J'avais déjà participé à une des conférences de Ralph HABABOU lors de la sortie de son fameux livre « Service Compris » il y a plus de 15 ans. Je garde en mémoire les exemples à contrario qu'il donnait, ces derniers nous faisaient beaucoup rire, mais nous faisaient « rire jaune », tellement ils étaient criants de vérité. Aujourd'hui, il revient avec « Service gagnant ». Transposer son ouvrage à la Profession va être un régal pendant son intervention.

Quant à la table ronde, je me réjouis d'écouter mes confrères qui sont, d'après les organisateurs, des experts comptables de « terrain », comme vous et moi, s'occupant d'organisations à taille humaine. Leur point commun : ils ont tous intégré la logique de marché et la philosophie du service et du conseil dans leur approche client...



S'abonner au flux RSS
S'abonner à la News letter

Eric JOLY sur Trois leviers pour optimiser votre prescription...

Michel sur Profession comptable : Se battre sur les prix ou faire la différence ?

Frédéric TILLARD sur Responsable Marketing de Cabinet : le témoignage d'Elodie CREVENNA...

Frédéric TILLARD sur Bonne et heureuse année 2008...

Demain, je participe à la 1ère rencontre de l'innovation dans les cabinets d'expertise comptable...

Vos projets pour 2008 !

Profession comptable : Se battre sur les prix ou faire la différence ?

Bonne et heureuse année 2008...

Devis Flash : témoignage de Simon PEREZ, Expert-Comptable...

janvier 2008

décembre 2007

novembre 2007

octobre 2007

septembre 2007

août 2007

juillet 2007

juin 2007

Communication cabinet
Événement G.I.E.

Management cabinet

Marketing cabinet

J'espère me retrouver tout en tirant la quintessence de leurs idées.

Espace Innovation : SERVICE et DIFFERENCIATION ne vous laissent donc pas indifférent ! Et dans votre cabinet comment ça se passe ? Quels sont vos axes de différenciation ?

Philippe JAUNIN : Le service client dans mon cabinet, c'est par exemple, l'accompagnement que l'on fait dans le développement patrimonial immobilier de nos clients, tout en s'adressant ainsi bien à la TPE qu'à la PME... Par passion et par envie, je me suis spécialisé dans ces missions tout en assurant les prestations classiques d'un cabinet comptable dit traditionnel.

Mais je propose très naturellement cet accompagnement et beaucoup de prospects viennent me voir avec cette demande en tête. Très souvent, ils sont naturellement prescrits par des clients satisfaits des conseils et des montages associés, prodigués par nos soins.

A ce jour, nous avons accompagné des dizaines et des dizaines d'opérations immobilières, tant dans des formules de locations d'habitation avec toutes les lois que l'on a pu connaître depuis 15-20 ans, que dans des formules de locations professionnelles.

Cet accompagnement a donc 2 effets extraordinaires : la satisfaction de nos clients qui nous amènent de nouveaux clients.

Espace Innovation : Vous venez avec 4 collaborateurs, pourquoi une telle « délégation » ?

Philippe JAUNIN : J'ai toujours été motivé par le côté « entreprenariat » de mon métier d'Expert Comptable et pour ce faire il est nécessaire d'avoir un « cerveau collectif ». C'est la raison de cette délégation : une conception partagée du cabinet permet de mieux déléguer.

J'ai la prétention de dire que plusieurs cerveaux, ce n'est pas une simple addition d'idées, mais c'est une vraie stratégie exponentielle. Le service client et le conseil, ça passe avant toute chose par nos collaborateurs. Vous ne pouvez pas innover seul dans votre coin, sinon les idées restent indéfiniment au stade de projet !

Espace Innovation : Vous êtes un fidèle utilisateur des logiciels RCA, vous avez suivi les formations de Bruno CHRETIEN de factorielles et vous mettez en place une stratégie marketing avec Didier PLANE et AVENSI TV !... Ces acteurs vous ont-ils aidé à développer concrètement le service client ?

Philippe JAUNIN : Vous savez la stratégie c'est avant tout l'affaire et la motivation de l'expert-comptable. Aucune société ne peut vous apporter clé en main cet état d'esprit... malheureusement !

En revanche, nous avons besoin d'outils et de méthodes pragmatiques pour une mise en place efficiente. A ce niveau, les 3 acteurs cités m'ont été d'une grande aide.

Pour Factorielles, nous utilisons un certain nombre de leurs logiciels. Pour la retraite, ces outils nous aident beaucoup à répondre aux questions qui sont à l'heure actuelle et pour les mois à venir des questions redondantes. Les logiciels de simulation et d'arbitrage entre rémunération et dividendes nous permettent de proposer à nos clients des services PLUS.

Avec Didier Plane d'AVENSI Consulting, nous avons initié ensemble au cours du dernier trimestre 2007, un plan de communication client que nous allons

Missions de conseil

Parole d'expert

Point de vue

Statistique Profession

Veille Profession



Editeur de logiciels pour les Experts-Comptables



La protection sociale au service des professionnels



Avensi Consulting
Conseil en stratégie de développement

Le marketing au service des experts-comptables

mettre en place en 2008. Notre première action : un accueil vidéo à l'entrée du cabinet avec une chaîne TV.

Pour cela, nous allons modifier notre espace d'accueil pour l'optimiser : présentation vidéos de nos savoirs faire, informations économiques destinées à nos clients TPE, documentations, etc. Nous sommes dans un monde de l'image et nos clients sont souvent plus réceptifs à la forme qu'au fond de nos missions. C'est ce que j'appelle la qualité perçue en opposition à la qualité interne de nos missions qui reste bien évidemment notre préoccupation N°1.

Enfin, pour les produits RC&A, nous les utilisons tous depuis Bilan Imagé en 2003.

Dernièrement, nous avons travaillé intensément sur la mise en place de Devis Flash. Il nous incite à prendre le temps d'expliquer la mission à nos clients (qui ne se résume pas qu'au Bilan). Cela permet d'amplifier le prix des honoraires de 10 à 15%, réellement.

Je l'ai testé sur plusieurs prospects et cette augmentation s'est révélée à chaque fois. En fait c'est très simple, plus on explique ce qui fait le prix et moins le client discute...

Espace Innovation : Le SERVICE client, c'est aussi du temps, qu'en pensez-vous ?

Philippe JAUNIN : Déléguer, déléguer, déléguer... mais savoir prendre le temps pour préparer la délégation !

Ensuite, il faut un planning des charges rempli à 80%, c'est un grand maximum. Le service client fait parti des missions non récurrentes et si nos équipes ne sont pas disponibles, l'Expert Comptable ne peut pas assurer les missions de conseil seul, surtout celles qui sont dévolues aux petites entreprises.

Espace Innovation : Pour vous, il faut être en quelque sorte dans une logique de sureffectif... si l'on est dans cette logique et que l'on développe le service, mécaniquement les équipes se retrouvent occupées et on développe les honoraires par le haut ?

Philippe JAUNIN : Oui, moi j'applique cette méthode depuis plusieurs années. Au début, comme tout jeune diplômé, j'avais un peu peur d'embaucher et j'attendais que nous soyons rassurés par un trop plein de missions pour franchir le pas.

Cette époque est bien révolue ! Je suis depuis 15 ans, et en permanence, à 15 % d'effectifs complémentaires par rapport aux besoins de nos missions récurrentes : c'est extrêmement confortable et je peux vous dire que les 15 % sont véritablement remplis... les phases de tampon nous permettent aussi d'embaucher plus sereinement.

Espace Innovation : Philippe JAUNIN, vos projets pour 2008 en matière de service et de nouvelles missions ?

Philippe JAUNIN : En 2008, nous voulons développer un service de création d'entreprises en insistant en amont sur le projet du créateur, c'est à dire l'aider à découvrir son projet personnel, l'aider à l'exprimer, à réaliser son rêve...

Je suis consterné que sur 15 millions de français qui souhaitent créer leur entreprise, seuls 2% sautent le pas. Je trouve que nous, les Experts Comptables, nous avons une pierre à apporter à l'édifice, en nous occupant

de ces futurs créateurs, mais pas seulement en les conseillant sur les aspects comptables, fiscaux et juridiques...

Nous travaillons sur la création d'un BLOG WEB 2.0 dédié à cette problématique et j'ai également écrit un livre dont le titre est « Oui, je crée mon entreprise » qui sera disponible en librairie en 2008 mais pour l'instant c'est TOP SECRET !

Espace Innovation : ...et adhérer au Club Espace Innovation, ça fait partie de vos souhaits ?

Philippe JAUNIN : J'ai déjà assisté à plusieurs réunions du Club avec ses premiers membres. Je suis séduit par la démarche car chaque réunion débouche systématiquement sur des actions concrètes et très professionnelles (guides, logiciels, modèles...).

Dernièrement, j'ai participé à la réalisation du Guide « Bien vendre ses honoraires » avec RC&A et AVENSI Consulting qui a facilité la mise en place de nos devis.

Par ailleurs, le Club Espace Innovation se présente aussi comme un Club d'affaires entre confrères. Ceux qui le souhaitent présentent leurs innovations... les membres séduits peuvent alors adopter les outils et les méthodes proposées moyennant une « participation » qui peut se matérialiser par une mission de conseil inter-cabinet, des journées de formation, etc...

Ainsi, on dépasse le cap de l'attentisme. Ceux qui viennent pour « consommer » le peuvent, et ceux qui veulent proposer leurs innovations sont rémunérés par leurs confrères. C'est aussi simple et c'est très motivant !... le tout sous couvert d'une démarche qualité et d'une sélection drastique de la part des animateurs du Club.

Pour ma part, je présenterai mon processus d'accueil créateur dont je vous ai parlé et qui pourra déboucher sur un maillage entre cabinets via le BLOG que j'ai créé. Il y a moyen de faire des affaires entre confrères en bonne intelligence sur des projets différenciés et ciblés.

Mais le Club c'est aussi des moments de convivialités avec des confrères qui partagent le même état d'esprit que moi : la logique de marché peut être source d'opportunités quand on sait se positionner... les cabinets de taille restreinte ont leur chance mais il faut innover, aller vite et se positionner sur son marché...

...et C'est bien le thème de la journée de demain !

Espace Innovation : Philippe JAUNIN, alors à demain 9h00 à Paris avec 220 de vos confrères.

Si vous décidez de participer à la dernière minute à [la 1ère rencontre de l'innovation organisée par le GIE Espace Innovation](#), présentez-vous entre 8h30 et 9h15 à l'Espace Saint Martin, au 199 rue Saint Martin dans le 3ème arrondissement. Les dernières places sont exclusivement réservées aux experts-comptables et à leurs collaborateurs. Règlement sur place - Prix 110 €.HT - Renseignements Katia BARRIERE 06 17 45 60 71.

Rédigé par Administrateur BLOG dans [Parole d'expert](#)

| [Lien permanent](#)

Commentaires

Poster un commentaire

Si vous avez un compte TypeKey ou TypePad, merci de [vous identifier](#)

Nom:

Adresse Email: (Ne sera pas visible avec le commentaire.)

URL:

Conserver mes coordonnées?

Commentaires:

Aperçu

Poster

[Haut de page](#) | [Accueil](#)

©2006 Espace Innovation | [Design par AJcréa](#)