



Le Diagnostic Flash de votre Relation Client

Lors du rassemblement annuel du Club Espace Innovation, la semaine dernière à Opio, nous avons présenté en avant-première aux cabinets membres, notre nouvel outil innovant:

« e-Relation : Le Diagnostic Flash de la Relation Client »

Véalys Expert, en sa qualité de spécialiste de l'optimisation de la Relation Client, vous propose aujourd'hui une nouvelle solution vous permettant de mesurer la perception qu'ont vos clients des relations qu'ils entretiennent avec le cabinet.

Le développement de « e-Relation » est né d'une interrogation sur la profession qui consistait à savoir pourquoi il était important, aujourd'hui, de gérer la Relation Client de manière performante ?

L'objectif stratégique commun à l'ensemble des cabinets est avant tout de pérenniser son portefeuille client. Mais, tandis qu'hier, il était relativement aisé de fidéliser sa clientèle, il n'en est plus de même aujourd'hui. Ce phénomène lié au changement de génération, à l'émergence de nombreuses innovations technologiques et surtout à l'ouverture à la communication ont changé la donne. En effet, le nouvel environnement permet des opportunités réelles de développement commercial des cabinets en repoussant les limites géographiques de la clientèle mais en contrepartie contribue à durcir la concurrence sur le marché.

Il est donc nécessaire de passer d'une approche « produit » à une approche « client » pour recentrer nos efforts sur la fidélisation, l'amélioration de la qualité de services et l'anticipation des attentes clients.

La question est alors de savoir par où commencer pour être efficace et pertinent en la matière ? Vers quels axes stratégiques s'orienter ?

Avec l'ouverture à la communication, la tentation est grande de se lancer dans des nouvelles orientations marketing « tout azimut ». Celles-ci sont cependant coûteuses, et ce pour un retour encore difficile à apprécier du fait du manque d'expérience en la matière. Il est sans doute judicieux de commencer par dresser un état des lieux de la qualité de la Relation Client au sein du cabinet. Cette démarche fondatrice se doit d'être à la fois simple et objective dans la méthode de mise en œuvre mais également fertile en terme d'enseignements.

Le diagnostic « e-Relation » vous permet de définir vos plans d'action prioritaires pour l'année à venir !

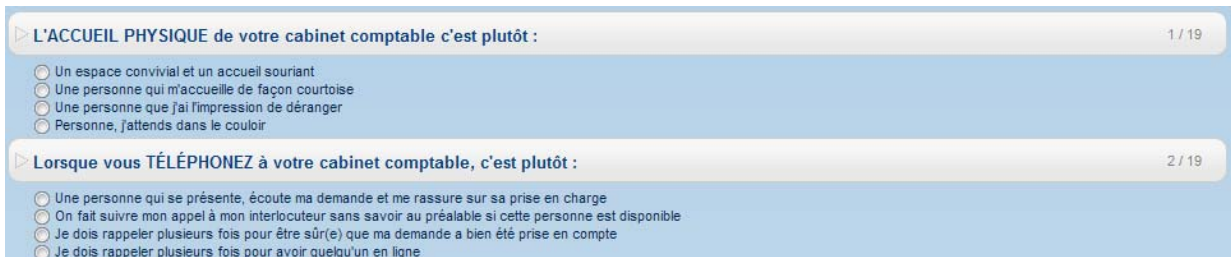
L'objectif du Diagnostic « e-Relation », consiste à vous fournir un baromètre des tendances permettant de mesurer la perception qu'ont vos clients du cabinet en matière de Relation Client.

Présentation de « e-Relation »

Ce service, décliné sous la forme d'une « enquête de satisfaction », s'adresse aux clients du cabinet. La finalité consiste à connaître la réponse de ces derniers à la problématique suivante:

« Votre expert comptable doit-il améliorer sa relation avec vous ? »

Après avoir listé l'ensemble des points de contacts existant entre le client et le cabinet, nous nous sommes attachés à les regrouper en 4 grands thèmes que sont les échanges au quotidien, les échanges en rendez-vous, les échanges de documents et enfin les échanges innovants. Ce diagnostic se compose donc d'une quinzaine de questions. Il est inédit dans le sens où nous sommes allés au-delà d'une simple enquête, en élaborant des questions claires et en proposant des réponses concrètes qui parlent aux clients et qui permettent aux cabinets d'en retirer davantage d'enseignements. Ces questions se présente sous la forme ci-dessous :



▶ L'ACCUEIL PHYSIQUE de votre cabinet comptable c'est plutôt : 1 / 19

- Un espace convivial et un accueil souriant
- Une personne qui m'accueille de façon courtoise
- Une personne que j'ai l'impression de déranger
- Personne, j'attends dans le couloir

▶ Lorsque vous TÉLÉPHONEZ à votre cabinet comptable, c'est plutôt : 2 / 19

- Une personne qui se présente, écoute ma demande et me rassure sur sa prise en charge
- On fait suivre mon appel à mon interlocuteur sans savoir au préalable si cette personne est disponible
- Je dois rappeler plusieurs fois pour être sûr(e) que ma demande a bien été prise en compte
- Je dois rappeler plusieurs fois pour avoir quelqu'un en ligne

Plus qu'une enquête de satisfaction classique, ce diagnostic flash permet une analyse qualitative des réponses données par le client.

Grâce à l'outil « e-Relation », vous mesurez la satisfaction globale mais surtout le ressenti des clients en fonction de la typologie et de l'organisation du cabinet. Nous vous restituons en parallèle, les principaux axes de progrès ainsi que des pistes d'actions à mettre en place.

Vous êtes ainsi en mesure de cibler et d'adapter de manière plus pertinente, les actions correctives à mener.

Le déroulement de l'enquête

Concrètement, « e-Relation » se déroule en 6 étapes.

- Le cabinet nous transmet la base de données des clients à interroger par mail.
- Nous adressons un mailing personnalisé au client avec un lien vers le questionnaire.
- Le client saisit ses réponses en ligne.
- Nous effectuons une relance par mail auprès des clients qui n'ont pas retourné leur questionnaire.
- Nous analysons les résultats.
- Nous éditons un rapport de synthèse détaillé à l'attention du cabinet.

La restitution

A l'issue de l'enquête et après avoir dépouillé l'ensemble des résultats, nous vous fournissons un rapport de synthèse détaillé répertoriant :

- **La perception globale de la Relation Client au sein du cabinet :**

Une analyse fine des réponses si l'ensemble des clients n'en formaient qu'un seul mais aussi les résultats détaillés par questions et par thématiques.

- **Les axes de progrès :**

Nous vous restituons en fonction des réponses des clients et de la pondération de chacune des questions, votre plan de progrès en distinguant les 5 points sur lesquels vous devez centrer vos efforts, en terme de relation client.

- La perception par segment :

En fonction de la base de données que vous nous aurez transmise et en accord avec vos aspirations, nous vous fournissons une étude segmentée par site géographique, par prestation, par responsable de mission, etc. Des distorsions et disparités jusqu'alors inconnues ou non mesurées peuvent apparaître et affiner l'analyse.

Ces différents états, véritables mines d'or d'informations, nous permettent de déterminer ensuite une base commune pour comparer le cabinet par rapport à la moyenne de la profession.

Nous pouvons également vous fournir des commentaires personnalisés suite à cette analyse, mettant en avant les alertes, les causes probables et les actions qui peuvent être envisagées.

Le diagnostic flash présente donc un triple intérêt pour le cabinet :

- Vous montrez au client que vous vous intéressez à lui, à ses attentes ; que **vous êtes à l'écoute** de ses préoccupations.
- Il permet d'obtenir une analyse complète qui conforte ou soulève des **points d'améliorations**.
- Vous êtes en mesure de faire passer des **messages en interne** car vous vous appuyez sur ce que vos clients ont exprimé.

Combien ça coûte ?

Pour 490,00€ HT, vous bénéficiez du pack de base « e-Relation » jusqu'à 200 répondants, comprenant le rapport de synthèse automatique. Pour des bureaux multi-sites ou une analyse segmentée plus poussée, nous consulter.

Après un test concluant auprès de la clientèle du cabinet Amarris Conseil, 15 cabinets membres du Club Espace Innovation participent le 26 novembre prochain, à une phase pilote d'amélioration de ce service inédit. En bénéficiant de la synergie de ces cabinets innovants, nous enrichissons le diagnostic à l'issue de cette collaboration.

Nous vous donnons donc rendez-vous très prochainement sur le blog Espace Innovation pour vous communiquer les résultats et vous dévoiler le nouveau Diagnostic Flash « e-Relation ».

Pour de plus amples informations sur e-Relation, contactez-nous :

Véalis Expert
Partenaire du G.I.E. Espace Innovation

l.lardeux@vealis-expert.fr

02.40.63.86.41.