

VEALIS  EXPERT
SIMPLIFIEZ-VOUS LA RELATION CLIENT !

OPIO

[23 octobre
2008]

E-Relation: Le Diagnostic Flash de votre Relation Client



Plan de l'intervention

- 1- Présentation de « e-Relation »
- 2- Démonstration du service
- 3- L'exploitation des informations: témoignage du cabinet Amarris Conseil
- 4- Présentation de l'offre
- 5- Questions / Réponses



1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

Avec l'ouverture à la communication, vers quels axes stratégiques s'orienter?

Le Diagnostic e-Relation permet de:

- Dresser un État des Lieux de la situation actuelle du cabinet
- Définir les actions à mener pour 2009



1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

A- Finalité de ce diagnostic



Établir un Baromètre sur la performance de la relation client du cabinet

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

Cible: C'est une forme d'enquête de satisfaction qui s'adresse aux clients du cabinet

Objectif : Mesure de la perception du client afin de définir les points forts et les axes de progrès du cabinet



1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

B- Les points forts du Diagnostic:

- ✓ Analyse de la satisfaction globale pour l'ensemble du portefeuille client
- ✓ Analyse segmentée en fonction de la typologie des clients et de l'organisation du cabinet
- ✓ Perception des écarts entre les différentes réponses
- ✓ Définition des points forts
- ✓ Restitution des principaux axes de progrès



Mise en place d'actions correctives



1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

C- Contenu du Diagnostic

Nous avons listé tous les points de contacts qui existent entre le client et le cabinet

Regroupement en 4 grandes familles:

- Les échanges au quotidien
- Les échanges en rendez-vous
- Les échanges de documents
- Les échanges innovants

Une quinzaine de questions



1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

Vealix Expert
AMBAFFA CONSULT

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

Votre avis est important ! Merci de prendre quelques minutes pour répondre à cette enquête.
Pour chaque question, vous devrez choisir une réponse, celle qui vous semble la plus proche, spontanément.

L'ACCUEIL PHYSIQUE de votre cabinet comptable c'est plutôt : 1 / 10

- Un espace convivial et un accueil souriant
- Une prestation qui n'accueille de façon courtoise
- Une personne sans l'impression de déstresse
- Personnel l'attente dans le couloir

Lorsque vous TÉLÉPHONEZ à votre cabinet comptable, c'est plutôt : 2 / 10

- Une personne qui se présente, écoute vos demandes et ne raccroque sur un pied en charge
- On fait suivre mon appel à un interlocuteur sans savoir au préalable si cette personne est disponible
- Je dois répéter plusieurs fois pour être sûr(e) que mes demandes a bien été prise en compte
- Je dois répéter plusieurs fois pour avoir quelqu'un au ligne

De vos différents ÉCHANGES avec votre cabinet, vous diriez : 3 / 10

- Toutes les lors moyens (mail, téléphone, courrier,) aux ligne moneta
- Communiqué trop par mail
- Il n'y a pas beaucoup de moyen le plus rapide
- Les OMB ne sont pas adaptés

Que diriez-vous des DÉLAIS de réponses des collaborateurs du cabinet à vos questions au quotidien ? 4 / 10

- Prolonger les réponses à long
- Prolonger les réponses à long
- Le délai de temps les réponses ne sont pas assez rapides
- Les réponses ne sont pas assez rapides et cela me gêne dans mon activité

Quel niveau d'information avez-vous au sujet de l'ACTUALITÉ juridique, fiscale et sociale ? 5 / 10

- Mon cabinet m'informer régulièrement sur l'actualité et cela m'aide dans la prise de décision
- Mon cabinet ne sont régulièrement informés de l'actualité mais je n'en ai pas forcément besoin
- Mon cabinet m'informer ponctuellement de l'actualité mais cela ne suffit pas, je complète cette information par moi-même
- Je ne reçois pas d'information sur l'actualité de la part de mon cabinet

Que diriez-vous de la FRÉQUENCE de vos rendez-vous avec votre cabinet comptable ? 6 / 10

- Le plus souvent, les rendez-vous sont correctement planifiés et bien organisés
- Le point est fait régulièrement mais pas toujours bien planifié
- Les rendez-vous sont souvent trop fréquents
- Je ne reçois pas d'information sur l'actualité de la part de mon cabinet

Le niveau global d'ÉCOUTE de votre cabinet, vous diriez : 7 / 10

- Il est mon activité, connaît bien mon métier et fait compte de mes problématiques
- Il connaît bien la situation de mon entreprise mais il n'est pas suffisamment à l'écoute de mes problématiques
- Il n'est pas à l'écoute de mes besoins
- Il n'impressionne de la déstresse

Vos DOCUMENTS (tablette, pdf, ...) de restitution sont : 8 / 10

- Difficiles et vus
- Difficiles, l'essentiel est là
- De grande taille pas toujours faciles à lire
- De nombreux documents où il faut retrouver les points clés

Pour TRANSMETTRE vos documents à votre cabinet, c'est plutôt : 9 / 10

- Une procédure simple et rapide sans les étapes (du mail, d'attend, ...)
- Une procédure fastidieuse pour être sûr(e) que le cabinet a bien tous les documents
- Pas toujours simple, la procédure n'est pas claire
- De nombreux déplacements au cabinet ou à apporter tous les documents nécessaires

Lorsque votre cabinet doit vous FOURNIR des documents, c'est plutôt : 10 / 10

- Simple et rapide, le délai de temps est respecté (sous la forme de fichiers électroniques)
- Souvent la réception se fait par courrier et cela me convient
- Souvent la réception se fait par courrier mais je préférerais un autre mode de transmission
- Le plus souvent c'est par mail et cela me convient

Que diriez-vous des échanges de documents par E-MAIL ? 11 / 10

- Simple, rapide et fiable quel que soit le type et le format des documents
- Simple et rapide, jusqu'à un certain point je n'ai aucune difficulté
- Plusieurs difficultés pour échanger des fichiers (format incompatible, taille trop importante)
- Je préfère pas de recevoir électroniques pour échanger des documents

1- Présentation du Diagnostic Flash de la Relation Client

E- Phase de test:

Lancement de l'enquête au sein du cabinet **Amarris Conseil**

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

Votre avis est important ! Merci de prendre quelques minutes pour répondre à cette enquête.

Pour chaque question, vous devrez choisir une réponse, celle qui vous semble la plus proche, spontanément.



Durée du diagnostic du 23 septembre au 29 septembre

Restitution des résultats: 10 octobre



Nombreux enrichissements ont été issus de cette collaboration

2- Démonstration du Diagnostic de la Relation Client

Étape 2: Envoi d'un email personnalisé au client



Bonjour <Prénom NOM>,

Votre Cabinet d'Expertise Comptable vous propose de participer à une **enquête de satisfaction** sur la relation que vous entretenez avec lui.
Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire en cliquant ici ou en copiant le lien ci-dessous dans votre navigateur :

<http://evaluation.adexys.net/adxLink.php?idc=9Zc6%2Fquoo7ogRCSg9PhSAbGoloF%2BzclUqJsNkcwqZ70w%3D>

Afin d'améliorer notre relation avec vous, vos réponses sont nécessaires et elles nous permettront de définir nos points d'amélioration.

Merci de répondre avant le .

Nous vous communiquerons une **synthèse détaillée** des résultats durant le mois ainsi que le détail des actions que nous mettrons en œuvre pour satisfaire au mieux vos attentes.

Merci pour votre participation.

L'équipe du cabinet

Étape 3: Ouverture et saisie des réponses en ligne



evaluationSurvey.php.htm

2- Démonstration du Diagnostic de la Relation Client

Étape 4: Relance par mail des clients



Étape 5: Analyse

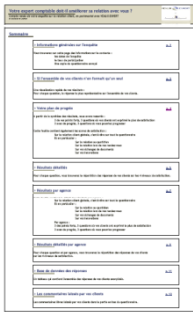
Étape 6: Edition du rapport de synthèse détaillé

Nous nous occupons de tout!

Votre expert comptable doit-il améliorer sa relation avec vous ?
Document communiqué en vertu de la loi n° 625 du 22 juillet 2008 sur l'accès à l'information

Sommaire

- 1. Informations générales sur l'enquête [1.1](#)
 Mes données et celles de mon cabinet ont été communiquées par le cabinet :
 Le nom de l'agence
 Le nom de mon expert
 Une note de qualification envoyée
- 2. Si l'ensemble de vos clients n'en font pas qu'un seul [1.1](#)
 Une répartition claire de vos clients
 Pour chaque question, il s'agit de la plus représentative sur l'ensemble de vos clients.
- 3. Votre plan de progrès [1.1](#)
 A partir de la synthèse des résultats, nous avons remarqué :
 1 sur 4 points forts, 3 questions de vos clients ont eu le plus de satisfaction
 7 sur 10 points faibles, 3 questions de vos clients ont eu le plus de mécontentement
 Votre feuille d'analyse est structurée en quatre parties :
 Sur la relation client globale, l'ordre de nos questions
 Et en particulier :
 Sur la relation en agence
 Sur la relation lors de nos rendez-vous
 Sur le dialogue de documents
 Sur nos rendez-vous
- 4. Résultats détaillés [1.1](#)
 Pour chaque question, nous trouvons la répartition des réponses de vos clients sur les 4 niveaux de satisfaction.
- 5. Résultats par agence [1.1](#)
 Votre feuille d'analyse est structurée par agence :
 Sur la relation client globale, l'ordre de nos questions
 Et en particulier :
 Sur la relation en agence
 Sur la relation lors de nos rendez-vous
 Sur le dialogue de documents
 Sur nos rendez-vous
 Par agence :
 1 sur 4 points forts, 3 questions de vos clients ont eu le plus de satisfaction
 7 sur 10 points faibles, 3 questions de vos clients ont eu le plus de mécontentement
- 6. Résultats détaillés par agence [1.1](#)
 Pour chaque question et par agence, nous trouvons la répartition des réponses de vos clients sur les 4 niveaux de satisfaction.
- 7. Base de données des réponses [1.1](#)
 Le tableau est structuré l'ensemble des réponses de vos clients anonymisées.
- 8. Les commentaires libérés par vos clients [1.1](#)
 Les commentaires libérés par vos clients dans la partie en bas de questionnaire.



2- Démonstration du Diagnostic de la Relation Client

B- Les États de Restitution

Fourniture d'un rapport de [synthèse détaillé](#) avec un fichier Excel des réponses.

Le contenu:

- La perception globale de la Relation Client du cabinet
- La perception par thématique
- La perception par question
- La perception par segment: par site géographique
 par prestation (tenue, social,etc.)
 par nombre d'Experts intervenus chez le client



2- Démonstration du Diagnostic de la Relation Client

B- Les États de Restitution

Ces états vont nous permettre de déterminer une Base Commune de Restitution pour tous les clients:

- Comparatif des résultats par rapport à la base
- Analyser le baromètre moyen de la profession

3- L'exploitation des réponses

Témoignage de M. Claude Robin du cabinet



Triple intérêt de l'analyse:

- Montrer au client qu'on s'intéresse à lui, qu'on est à l'écoute
- Analyse complète qui conforte ou soulève des points d'amélioration
- Permet de faire passer des messages en interne

3- L'exploitation des réponses

Ce qui ressort de ce diagnostic






- Bon taux de participation

Soit un taux de participation de

 **41%**

Taux de participation : Nombre de questionnaires remplis / Nombre d'emails envoyés

- Niveau de satisfaction global

Votre résultat global		85%
Sur la relation au quotidien		73%
Sur la relation lors de vos rendez-vous		94%
Sur vos échanges de documents		89%
Sur vos innovations		79%

3- L'exploitation des réponses

A- Les points forts d'Amarris Conseil:

- Réception de documents	76%
- Niveau d'écoute	82%
- Aspect innovant	79%
- Accueil Téléphonique	96%
- Échanges	98%

3- L'exploitation des réponses

A- Les résultats détaillés

Votre expert comptable doit-il améliorer sa relation avec vous ? <small>Compte rendu de votre enquête sur la relation client, en partenariat avec VEALIS EXPERT 4 octobre 2014</small>	
Sommaire	
> Informations générales sur l'enquête a.1	
Vous trouverez sur cette page des informations sur le contact : les dates de l'enquête le taux de participation Une copie du questionnaire envoyé	
> Si l'ensemble de vos clients n'en formait qu'un seul a.2	
Une visualisation rapide de vos résultats : Pour chaque question, la réponse la plus représentative sur l'ensemble de vos clients.	
> Votre plan de progrès a.3	
À partir de la synthèse des résultats, nous avons ressorti : 3 de vos points forts, 3 questions où vos clients ont exprimé le plus de satisfaction 3 axes de progrès, 3 questions où vous pourriez progresser Cette feuille contient également les scores de satisfaction : Sur la relation client globale, c'est-à-dire sur tout le questionnaire Et en particulier : Sur la relation au quotidien Sur la relation lors de vos rendez-vous Sur vos échanges de documents Sur vos interventions	
> Résultats détaillés a.4	
Pour chaque question, vous trouverez la répartition des réponses de vos clients sur les 4 niveaux de satisfaction.	
> Résultats par agence a.5	
Cette feuille contient le détail des résultats par agence : Sur la relation client globale, c'est-à-dire sur tout le questionnaire Et en particulier : Sur la relation au quotidien Sur la relation lors de vos rendez-vous Sur vos échanges de documents Sur vos interventions Par agence : 3 des points forts, 3 questions où vos clients ont exprimé le plus de satisfaction 3 axes de progrès, 3 questions où vous pourriez progresser	
> Résultats détaillés par agence a.6	
Pour chaque question et par agence, vous trouverez la répartition des réponses de vos clients sur les 4 niveaux de satisfaction.	
> Base de données des réponses a.11	
Un tableau qui contient l'ensemble des réponses de vos clients acceptés.	
> Les commentaires laissés par vos clients a.12	
Les commentaires libres laissés par vos clients dans la partie en bas du questionnaire.	

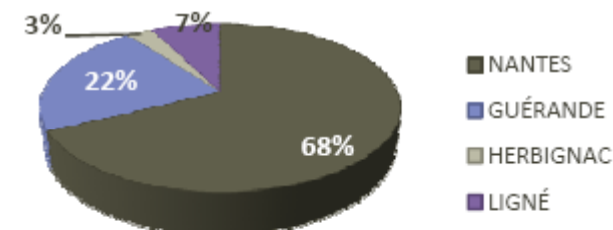
3- L'exploitation des réponses

B- Les axes de progrès d'Amarris Conseil:

Des disparités entre les bureaux ont été soulevées









	AMARRIS	Nantes	Ligné	Herbignac	Guérande
Votre résultat global	85%	86%	97%	82%	78%
Sur la relation au quotidien	73%	73%	100%	65%	65%
Sur la relation lors de vos rendez-vous	94%	94%	94%	100%	94%
Sur vos échanges de documents	89%	89%	100%	72%	70%
Sur vos innovations	79%	89%	100%	89%	72%

Agence		Nb réponses
NANTES	68%	74
GUÉRANDE	22%	25
HERBIGNAC	3%	3
LIGNÉ	7%	8



3- L'exploitation des réponses

Les axes de progrès du cabinet et actions correctives mises en oeuvre:

Sur la relation au quotidien	NANTES		GUERANDE	
L'ACCUEIL PHYSIQUE de votre cabinet comptable c'est plutôt :				
Un espace convivial et un accueil souriant		69%		30%
Une personne qui m'accueille de façon courtoise		28%		70%
Une personne que j'ai l'impression de déranger		10%		10%
Personne, j'attends dans le couloir		3%		10%



Pour 70% des clients du bureau de Guérande, l'accueil est courtois mais pas souriant



Accentuez les efforts sur la convivialité pour un accueil chaleureux du client

4- Présentation de l'offre

L'offre e-Relation



Le Pack de base e-Relation:

490,00 € HT jusqu'à 200 répondants

1,50 € HT par répondant supplémentaire

Les Options

- | | |
|---|-------------|
| -Analyse Segmentée | 50,00 € HT |
| - Restitution d'un rapport d'analyse commenté | 450,00 € HT |

Analyse critique personnalisée par rapport à la segmentation choisie par le cabinet et à la base. Restitution manuelle qui complète le rapport automatique

5- Vos Questions

Merci de votre attention
