

Parcours e-coll

Réinventer la relation client



Il n'y qu'un seul patron : le client !

Il peut licencier tout le personnel, du directeur
à l'employé, tout simplement en allant dépenser
son argent ailleurs...

Sam Walton (fondateur de Walmart)



Les missions traditionnelles telles que nous les connaissons vivent leurs dernières heures :

- De nouveaux logiciels de plus en plus perfectionnés apparaissent tous les jours
- La facture électronique va profondément bouleverser la profession. Avec elle, c'est la fin de la tenue traditionnelle, ce qui aura deux conséquences majeures pour les cabinets :
 - Le chiffre d'affaires lié aux missions historiques va se réduire inexorablement.
 - Les collaborateurs vont voir leur niveau d'activité diminuer.

Le report de la mise en place de la facture électronique ne doit pas être une incitation à ne rien faire. Les cabinets, leurs clients et leurs équipes doivent s'y préparer dès maintenant.

Les impacts sur les cabinets d'expertise comptable seront profonds :

- L'automatisation de la production : collecte, tenue, déclarations de TVA, etc.
- Des tensions sur les prix et une baisse de la rentabilité des cabinets
- L'évolution des attentes des chefs d'entreprises et de la relation client
- La nécessité de développer de nouvelles missions ... et donc de nouvelles compétences
- L'apparition de nouveaux modèles économiques
- L'évolution des comportements et des attentes des collaborateurs.

Cette révolution numérique présente aussi de réelles opportunités :

- Des gains de productivité exceptionnels
- Une extension du champ des possibles dans les nouvelles missions, grâce notamment :
 - Au temps gagné sur la production
 - A la possibilité de disposer de données en temps réel sur l'entreprise.

Automatisation, facture électronique, IA et data : un business à repenser





Ces bouleversements ne seront évidemment pas sans conséquence sur le modèle historique des cabinets : comment continuer à exister « comme avant » et ne rien changer alors que les mutations s'accroissent ?

Toutes les fonctions des cabinets sont en effet impactées par cette révolution numérique. Dès lors, de nombreuses questions se posent :

- Comment adapter les processus de production à l'heure de la facture électronique ?
- Comment ne pas se faire remplacer par une intelligence artificielle ?
- Comment mieux répondre aux besoins des chefs d'entreprises ?
- Comment développer de nouvelles missions ?
 - Comment les vendre ?
 - Comment les faire réaliser par les collaborateurs actuels des cabinets ?
- Comment articuler ces nouvelles missions avec les missions traditionnelles du cabinet ?
- Comment tirer parti de l'intelligence artificielle dans les missions ?
- Comment embarquer l'équipe dans un nouveau projet ?
- Comment adapter et faire évoluer les compétences de l'équipe ?
- Etc.

Les cabinets doivent s'approprier ces enjeux et s'adapter.

Automatisation, facture électronique, IA et data : un business à repenser





Face aux mutations sans précédent auxquelles la profession est confrontée, **la relation client doit être réinventée et remise au cœur du cabinet.**

Parmi les questions à se poser et les actions à mener en matière de relation client :

- Comment mieux écouter les clients et surtout ce qu'ils ne disent pas ?
- Comment devenir un cabinet « orienté client » ? Parcours client, accueil, remontées d'informations, argumentaires commerciaux...
- Comment maîtriser les nouveaux modes de communication digitaux ? Email, pages de réseaux sociaux, formulaire de contact sur le site web...
- Comment améliorer l'expérience client ?

Il est urgent de (re)mettre le client au cœur du cabinet



Pour répondre à ces enjeux de transformation des équipes, **b-ready a créé les parcours e-coll**. Ces parcours sont entièrement consacrés à l'acquisition des nouvelles compétences (et postures) nécessaires à l'adaptation des équipes aux mutations en cours.

Conçus autour de parcours thématiques de plusieurs jours, les enseignements des parcours e-coll se répartissent entre :

- **des apprentissages en ligne** suivis et tutorés avec des méthodes pédagogiques uniques **fondées sur les sciences cognitives** (pas de mooc, pas de « cours en ligne », pas de défilés de Powerpoint...).
- **des journées de regroupement** consacrées à la **mise en pratique des nouvelles connaissances** (échanges, partages, entraînements, travaux de groupe, jeux de rôle...).

Qu'est-ce que e-coll ?





Le parcours e-coll Réinventer la relation client permet de **répondre à ces enjeux liés aux nouvelles attentes et aux nouveaux modes de fonctionnement** des chefs d'entreprise.

Le parcours e-coll Réinventer la relation client est programme exigeant comprenant **2 jours de formation** :

- **Une journée d'apprentissage en ligne** avec des méthodes pédagogiques uniques fondées sur les sciences cognitives (pas de mooc, pas de « cours en ligne », pas de défilés de Powerpoint ...). Cette journée a pour objectif de découvrir le sujet, acquérir de nouvelles connaissances et consolider / valider les acquis.
- **Une journée en présentiel consacrée à la mise en pratique des nouvelles connaissances**, répondre aux questions, échanger, travailler en groupe.

Les groupes comptent **entre 8 et 15 participants**.

Qu'est-ce que le parcours e-coll Réinventer la relation client ?





Ce parcours s'adresse à des **experts-comptables ou à des collaborateurs confirmés** en relation régulière avec des clients du cabinet.

La journée de regroupement n'est pas une formation théorique :

- **C'est une journée de travail** durant laquelle les participants **appliquent à leur cabinet** ce qu'ils ont appris au cours de la journée en distanciel.
- **Des outils, des conseils, des méthodes, des bonnes pratiques...** sont proposés et immédiatement mis en pratique.

Les participants doivent être motivés et impliqués. Ils doivent également se libérer du temps pour mettre en œuvre les apports du programme. Ce sont les seuls véritables prérequis pour suivre et tirer le meilleur de ce parcours.

A qui s'adresse le parcours e-coll Réinventer la relation client ?





Les thématiques abordées dans le programme e-coll Réinventer la relation client couvrent tous les aspects de la relation client au sein des cabinets d'expertise comptable :

- Les attentes des clients et le concept de relation client
- Les fondamentaux de la relation client
- Les moments clés de la relation client
- Le rôle fondamental de l'écoute dans la relation client
- Le rendez-vous client, un élément clé de la relation client
- L'expérience client au cœur de la relation client.

A la fin du parcours, les participants seront en mesure :

- D'adopter une posture d'écoute active pour optimiser la relation client.
- De faire la différence entre l'expérience client et la relation client, afin de garantir une relation optimale.
- De déployer une méthodologie pour répondre aux véritables besoins et attentes des clients afin de les fidéliser dans la durée.

Le contenu du parcours e-coll Réinventer la relation client



Transformer une organisation n'est pas facile. Comme dit l'adage, **pas de changement sans nécessité**. On ne change, la plupart du temps, que quand on y est obligé.

Depuis de nombreuses années, notre expérience de l'accompagnement nous a appris que « **celui qui ne contribue pas ne s'approprie pas** ». Autrement dit, pas de progrès sans effort. Sans une implication forte des dirigeants et de leur équipe, aucun projet ambitieux ne voit le jour.

Les kits « clé en mains » et les formations superficielles où défilent les Powerpoint du matin au soir ont largement fait la preuve de leur inefficacité. Ils ne permettent pas de changer. **Nous refusons de faire de la formation / garderie car ce n'est pas ce dont vous avez besoin**. Dans quelques temps, avec un peu de recul, vous serez déçus car, malgré la promesse et l'enthousiasme du moment, votre cabinet n'aura pas changé.

Or, les mutations actuelles de la profession nécessitent un véritable changement de posture de la part des équipes de cabinets. C'est pourquoi, la participation bénéfique à ce parcours e-coll, qui est à la fois **très exigeant et très engageant, implique un réel engagement de la part des participants**.



Les conditions de la réussite

S'adapter, se transformer, oui mais ... comment ? C'est à cette question que b-ready répond au quotidien en proposant aux experts-comptables des solutions innovantes, pratiques et très opérationnelles pour faire évoluer en profondeur leur cabinet et leurs équipes.

Notre philosophie : **Travailler pour vous, avec vous, pour que vous puissiez continuer ... sans nous !**

b-ready est une société de conseil spécialisée dans **l'accompagnement des cabinets** et des autres acteurs de la profession comptable.

- **Filiale d'un cabinet d'expertise comptable**, nous connaissons parfaitement la profession « de l'intérieur ».
- Nous accompagnons les cabinets, les réseaux, les instances et les partenaires de la profession dans leurs **projets d'adaptation** aux mutations de plus en plus rapides de l'environnement.

Nous publions également régulièrement des ouvrages et des articles sur la profession comptable et nous avons créé le think tank Les Moulins en 2015 : <https://lesmoulins.club/>.



Quelques mots sur b-ready...





b-ready est certifié Qualiopi pour l'ensemble de ses activités de formation

- Certificat n°2022/99/763.1 délivré par l'Afnor



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Les prestations de formation délivrées par b-ready répondent ainsi aux 7 critères définis par le référentiel Qualiopi

- 1. Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
- 2. Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
- 3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
- 4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
- 5. Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- 6. Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
- 7. Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Certification Qualiopi





L'analyse de la demande et des besoins en formation

Pour toutes les formations que nous délivrons, nous réalisons, en amont, une analyse de vos besoins afin de vous permettre d'exposer votre problématique, de déterminer le ou les objectifs que vous assignez à l'action de formation que vous prévoyez et de répondre à vos questions. Comme indiqué précédemment, nous pouvons construire des formations et/ou des parcours sur-mesure adaptés à la problématique de votre cabinet et aux objectifs de montée en compétences de vos collaborateurs.

Vous pouvez par ailleurs nous faire connaître vos besoins d'adaptation matériel et/ou pédagogique. N'hésitez pas à contacter notre référent pédagogique, Nathalie Godinot : nathalie@b-ready.team



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



L'évaluation des acquis de la formation

▪ Le test de positionnement

Avant chaque parcours de formation, un test de positionnement est envoyé aux futurs participants ; celui-ci permet d'adapter le contenu du parcours afin qu'il réponde le plus précisément aux besoins de chacun.

▪ L'évaluation des acquis pendant la formation

Lors du démarrage de chaque session de formation, un tour de table est réalisé afin de valider les attentes des participants.

Des évaluations des acquis sont effectuées tout au long de nos formations par différents exercices et/ou QCM et/ou mises en situations, pour une pédagogie active avec un feed-back du formateur et des participants.

▪ Le questionnaire d'évaluation d'acquisition des compétences

Ce questionnaire, construit en lien avec les objectifs pédagogiques, est réalisé en fin de session pour garantir la bonne acquisition des apprentissages. Il pourra inclure des mises en situation.

L'organisation de nos formations





 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Evaluation de la satisfaction de nos clients et participants aux formations

Afin de garantir la qualité de nos formations et de maximiser la satisfaction de nos clients, nous avons mis en place un processus d'amélioration continue de nos prestations. Ainsi, nous réalisons :

- **Evaluation à chaud post formation**

L'apprenant complète un questionnaire de satisfaction à chaud sur la formation qu'il vient de suivre sur des critères comme l'accueil, l'atteinte des objectifs pédagogiques et la qualité du formateur.

- **Evaluation à froid post formation**

Quelques semaines après la fin de sa formation, l'apprenant est à nouveau sollicité pour répondre à un questionnaire sur les acquis qu'il a pu mettre en pratique ou non dans le cadre de son activité professionnelle, sur les difficultés rencontrées...

- **Questionnaire de satisfaction client**

Un questionnaire est également envoyé au cabinet qui a commandé la formation afin de recueillir les données sur sa satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la formation.

Délais d'accès à nos formations

Celui-ci est variable en fonction des formations et il est conseillé de s'inscrire au minimum 8 jours avant le début de la formation dans la limite des places disponibles.

Le délai peut aller jusqu'à 1 mois en fonction du financeur. Pensez à vous rapprocher le plus tôt possible de votre OPCO ou FAF (Fonds d'Assurance Formation).

Tarifs de nos formations : à partir de 1 500 € HT la journée

Les tarifs de nos formations varient en fonction de la nature du client et du type de la formation. Le tarif standard peut être amené à évoluer en fonction des spécificités de la formation. Un devis vous sera systématiquement proposé en amont de la formation.

L'organisation de nos formations





Pour tout renseignement concernant nos formation et leur organisation, rendez-vous ici : <https://www.b-ready.team/l-organisation-de-nos-formations/>



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Vous y trouverez notamment :

- Les conditions générales de ventes
- Le règlement intérieur
- Les modalités d'accès aux personnes en situation de handicap
- La politique de protection des données personnelles
- Les personnes à contacter...



L'organisation de nos formations





Les études & publications de b-ready :

www.b-ready.team/nos-creations/

Comprendre la transition numérique des cabinets :

www.b-ready.team/nos-creations/futuroscope/

Les vidéos publiées b-ready :

www.b-ready.team/nos-creations/b-ready-video/

Agil la grenouille :

- Twitter : @Agil_grenouille / twitter.com/agil_grenouille?lang=fr
- Facebook : www.facebook.com/Agil.la.grenouille
- LinkedIn : www.linkedin.com/in/agil-lagrenouille/

Pour en savoir plus sur b-ready...





Une question, un projet, une idée ?
Tout simplement l'envie de faire avancer vos projets ?
Envie d'être accompagné ?

**Nous sommes là pour vous aider à mener à bien VOS projets
& à transformer votre cabinet.**

Besoin de plus d'infos ? On en parle quand vous voulez !

Contact

b-ready

28, avenue Marie Louise – 94100 St Maur
contact@b-ready.team
Tel. 01.77.74.13.30

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux

www.b-ready.team
@bready_officiel