



Experts-Comptables
stagiaires
Commissaires
aux Comptes

Vos Formations

STAGE D'EXPERTISE COMPTABLE CYCLE 1 – MODULE 2 COMMUNICATION CORRIGÉS CAS

**ME120
Saison 2020-2021**

STAGE D'EXPERTISE COMPTABLE CYCLE 1 – MODULE 2 COMMUNICATION

CORRIGÉS

Corrigé exercice 3 - Quelles sont les raisons de choisir notre cabinet ?

- Un conseil de proximité, une disponibilité... un gain de temps pour le chef d'entreprise.
- Des missions réalisées conformément aux normes professionnelles et aux obligations réciproques entre le cabinet et son client.
- Un grand choix de missions adaptées aux besoins des clients.
- Une économie d'impôt pour une fiscalité adaptée.
- La mise en place au sein du cabinet, de « veilles » en matière sociale, fiscale, comptable... pour actualiser l'information en temps réel.
- La bonne organisation du cabinet qui renforce l'intégrité de l'information comptable, un archivage sécurisé...
- Une équipe compétente dans différents domaines (juridique, social, fiscal, organisation...).
- Sécurité et confidentialité des prestations.
- L'accès au site internet du cabinet, outil dynamique et interactif (base de données partagée, espaces d'échanges...), permet ainsi au client un accès facile et permanent à ses données.
- Utilisation de logiciels « facilitants » destinés au client (solution qui permet une saisie en ligne par le client de toutes les opérations basiques).
- La diffusion d'une revue mensuelle « newsletter » qui donnent toutes les informations sur les nouveautés et actualités (nouveaux textes, nouvelles prestations proposées par le cabinet...).
- Le cabinet favorise des « actions de fidélisation » auprès du client – fidélisation par un suivi proche et régulier des événements de l'entreprise de ses clients, et par une disponibilité des collaborateurs.
- La bonne image de marque du cabinet : le cabinet favorise l'organisation événements : petits déjeuners thématiques sur des sujets d'actualité, rencontres avec des partenaires (tels que les CCI, les chambres de métiers...).

Techniques d'entretien – Grille auto-évaluation

Exercices 4 et 5

Après chaque étape, visite, entretien, évaluez-vous systématiquement, c'est le bon moyen de vous perfectionner

| Entretien | Étape | Caractéristiques | Résultat 0 à 4 (parfait) |
|-----------|----------------------------------|--|--------------------------------|
| | Avant le rendez-vous | <ul style="list-style-type: none"> ■ J'ai préparé le rendez-vous : <ul style="list-style-type: none"> ■ ma stratégie, ■ outils d'aides (plaquette carte visite...), ■ état d'esprit (positif, gagnant/gagnant). | 0 1 2 3 4 |
| | Engagez le contact | <ul style="list-style-type: none"> ■ J'ai créé un climat favorable en intéressant vite le client. ■ J'ai contrôlé ma communication non verbale... | 0 1 2 3 4 |
| | La découverte | <ul style="list-style-type: none"> ■ J'ai découvert ses besoins, ses attentes. ■ J'ai recherché ses motivations. ■ J'ai déterminé son pouvoir de décision. ■ J'ai posé les bonnes questions. | 0 1 2 3 4 |
| | Contrôle de la découverte | <ul style="list-style-type: none"> ■ J'ai manifesté clairement ma compréhension (reformulation). ■ J'ai valorisé mon interlocuteur. ■ J'ai accentué la nécessité de changer. | 0 1 2 3 4 |
| | Argumentation | <ul style="list-style-type: none"> ■ J'ai lié l'argumentation à ce que j'ai découvert. ■ J'ai exprimé les caractéristiques de ma prestation en fonction des bénéfices qu'il en retirera. ■ J'ai personnalisé mes arguments. ■ Je l'ai rassuré par des preuves, des références. | 0 1 2 3 4 |

| Entretien | Étape | Caractéristiques | Résultat |
|-----------|-----------------------------|---|---|
| | Lever les objections | <ul style="list-style-type: none"> ■ Je suis allé rechercher les raisons exactes de son objection. ■ J'ai évité toute opposition. ■ J'ai posé des questions pour atténuer l'objection. ■ J'ai utilisé la reformulation. | 0 à 4 (parfait) 0 1 2 3 4 |
| | Conclusion | <ul style="list-style-type: none"> ■ Je conclus au bon moment lorsqu'il me donne des signes comme la demande de précisions : délais... ■ J'ai résumé les avantages admis par lui ■ En considérant que le client est d'accord, donc en posant des questions de détail (date rendez-vous...). ■ En posant une question alternative. | 0 1 2 3 4 |

Quels sont les points à travailler ou à améliorer ?

Techniques d'entretien – Grille analyse spécifique

Exercice 4

Après chaque étape, visite, entretien, évaluez-vous systématiquement, c'est le bon moyen de vous perfectionner

| Entretien | Informations à découvrir et posture | Caractéristiques | Résultat 0 à 4 (parfait) |
|-----------|---|--|--------------------------|
| | J'ai été dans l'écoute et la découverte | <ul style="list-style-type: none"> J'ai posé beaucoup de questions au client sur son organisation interne comptable. | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> J'ai posé beaucoup de questions au client sur son marché, ses clients, ses perspectives... | 0 1 2 3 4 |
| | J'ai découvert que : | <ul style="list-style-type: none"> Il y avait un fort turn over (que je vais prendre en compte dans ma lettre de mission sociale). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Que le dernier contrôle Urssaf avait entraîné un redressement (point à mettre en avant : les avantages à prendre un cabinet). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Que les relance clients ne sont pas bien faites (le cabinet peut-il aider l'entreprise sur ce point ?). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les indicateurs qu'ils utilisent actuellement dans leur tableau de bord (sont-ils vraiment utiles ou faut-il leur en proposer d'autres plus opérationnels). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Qui sont leurs clients ? (Connaissance de l'entreprise et de son marché). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Qui est leur principal concurrent ? (Pour pouvoir faire du benchmark sur une entreprise comparable). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Des éléments sur leur structure de coûts (à Benchmarker avec la concurrence pour une amélioration de la performance globale). | 0 1 2 3 4 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> La répartition du CA entre transport et stockage (connaissance de l'entreprise cliente). | 0 1 2 3 4 |
| | TOTAL SUR 40 POINTS | | |

Quels sont les points à travailler ou à améliorer ?