



Pourquoi convertir vos clients au digital ?

01 | Pourquoi digitaliser l'offre du cabinet ?

- + Simplifier et centraliser la collecte des documents
- + Automatiser les tâches récurrentes et sans valeurs ajoutées
- + Fluidifier la relation avec vos clients
- + Gagner du temps à la révision
- + Réduire la saisie manuelle

02 | Qui va convertir les clients au digital ?



Expert comptable



Directeur /
Chef de mission



Référent digital dédié
au déploiement client



Collaborateur en contact
avec des clients

03 | Comment mettre en place une stratégie pour digitaliser son portefeuille ?

ACTIONS DE COMMUNICATION

- Imprimer ou envoyer le lien de la fiche-client et la faire parvenir à un groupe de clients ciblés
- Mettre en place des dépliants et affiches dans le cabinet
- Mettre à jour les supports de votre site internet du cabinet et réseaux sociaux (ex : LinkedIn)
- Faire connaître le projet de digitalisation du cabinet (ex : newsletter)

ACTIONS INTERNES

- Se former
- Identifier les cibles prioritaires et adapter la communication
- Fixer des objectifs adaptés à son portefeuille client (ex : avoir 50% des factures téléchargées via l'application mobile le 1er mois, puis 80 le 2ème)
- Préparer votre rendez-vous client (sélectionner les méthodes d'envoi à présenter)
- Engager le client à utiliser uniquement les méthodes d'envoi pendant une période précise

04 | Comment convertir vos clients au digital ?

Avant l'entretien

- S'imprégner de la fiche-client
- Préparer le dossier-client : créer les accès utilisateurs et sélectionner les méthodes d'envoi que vous allez lui présenter

Pendant l'entretien

- Évaluer les connaissances du client sur la Facture électronique puis le sensibiliser à son arrivée imminente
- Mettre en avant les avantages pour eux de digitaliser la transmission des factures (ex : plus de perte en TVA)
- Annoncer clairement la modification ou non des honoraires
- Présenter les méthodes d'envoi sélectionnées
- Envoyer la première facture ensemble
- Répondre aux objections
- Engager le client à utiliser les méthodes d'envoi pendant au moins 2 mois

Après l'entretien

- Envoyer un mail récapitulatif à votre client qui explique comment utiliser les méthodes d'envoi et qui stipule que vous ne traiterez que les factures transmises via ces méthodes d'envoi
- S'assurer que votre client utilise bien les méthodes d'envoi pour vous transmettre leurs factures
- Si le client a du mal à utiliser les méthodes d'envoi, chercher à comprendre pourquoi... tout en mettant en avant les avantages de la digitalisation pour eux !

05 | Exemples d'objections

Client : *Je n'ai pas le temps de m'en occuper, je préfère continuer à vous déposer mes factures au cabinet.*

Cabinet : Vous n'aurez plus à vous bloquer des créneaux dans la semaine pour réorganiser vos factures, car vous aurez envoyé les factures au moment où vous les avez reçues. Vous pourrez toujours venir au cabinet, mais au lieu de faire la liste de toutes les factures je pourrais prendre le temps de répondre à vos questions et vous conseiller sur d'autres sujets.

Client : *Vu que vous allez gagner du temps grâce à ces outils, vous pouvez baisser vos honoraires ?*

Cabinet : La mise en place de ces outils a pour objectif principal de vous préparer à la facture électronique afin que vous n'ayez aucune pénalité au moment de sa mise en place. Maintenant j'aurais plus de temps pour répondre à vos questions et vous conseillers lors de nos rendez-vous, car vous m'aurez déjà transmis toutes vos factures.

Client : *Je n'ai pas le temps de m'occuper de tout ça c'est plus simple pour moi de venir vous déposer mes factures.*

Cabinet : Actuellement vous devez réserver un créneau d'environ une heure pour faire le trajet et venir me déposer les factures, en plus du temps pour regrouper toutes vos factures. Alors que si vous utilisez l'application mobile vous pourrez prendre en photos vos factures dès que vous les recevrez que ce soit dans la voiture, au restaurant ou chez votre fournisseur... et pourrez allouer ces heures à d'autres activités.

Client : *De nos jours tout se fait sur internet je préfère venir vous donner mes factures en main propre.*

Cabinet : Vous pouvez toujours venir au cabinet quand vous le souhaitez, d'ailleurs j'aurais plus de temps pour répondre à vos questions et vous conseiller au lieu de dédier nos rendez-vous à faire la liste des factures manquantes.

Client : *Je refuse de transmettre mes factures, je suis sûr que l'on peut facilement voler mes données.*

Cabinet : Au contraire vous pourrez décider qui a accès à vos documents contrairement à des documents qui se trouvent dans un bureau à la portée de tous. De plus, notre objectif est de vous préparer à l'arrivée de la facture électronique qui sera obligatoire. Je vous propose d'y réfléchir et nous pouvons prévoir un point dans deux mois pour en discuter à nouveaux.