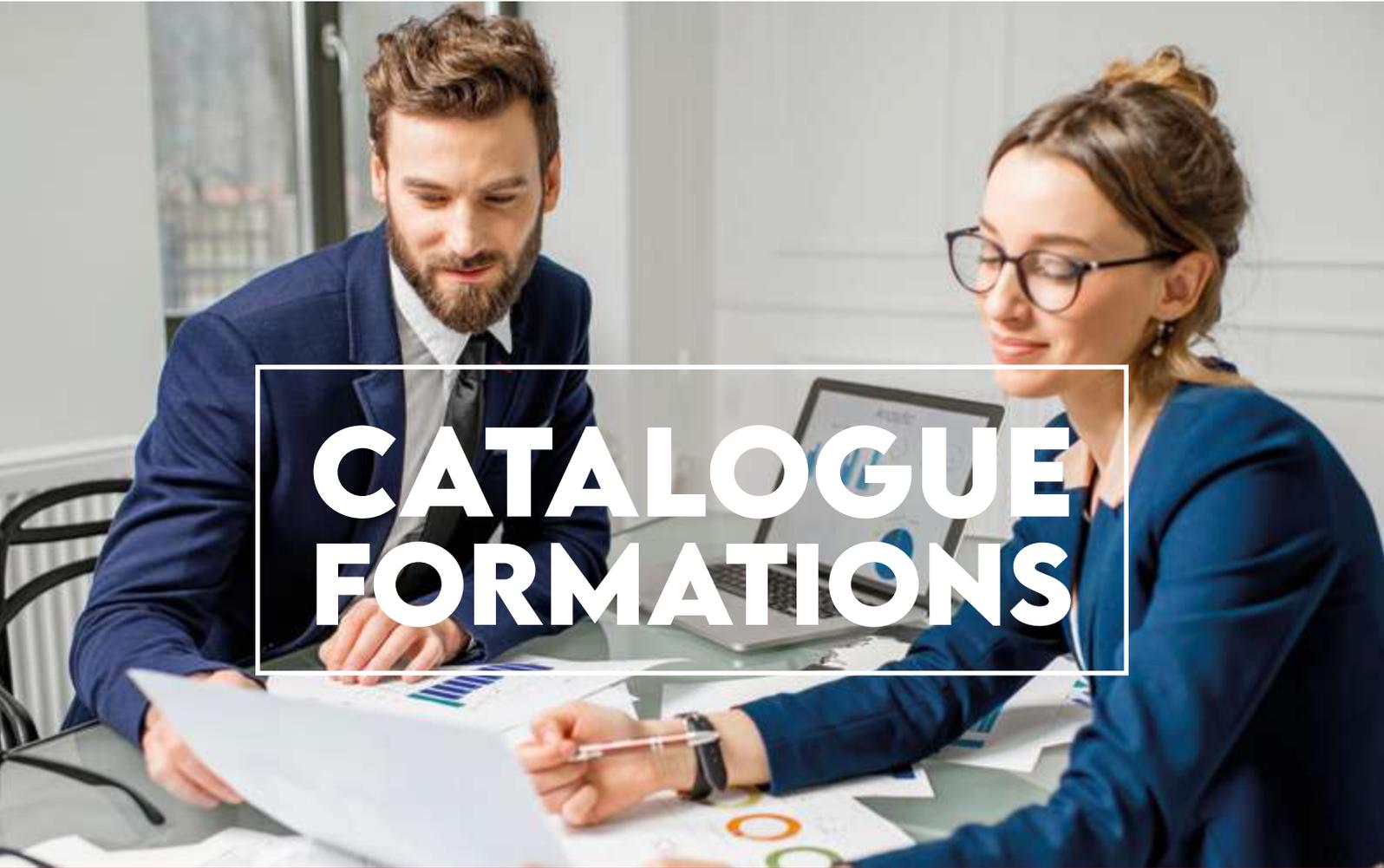


# MUTAR**e**.

FORMATION



## CATALOGUE FORMATIONS

CABINETS D'EXPERTISE COMPTABLE

*Passer d'un cabinet comptable à un cabinet conseil !*

2023 - 2024

**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

**ACTIONS DE FORMATION**

SPAS



J'ai créé MUTARE pour les professions réglementées du droit, du chiffre et de la santé, avec la volonté que la formation dispensée vous donne réellement les clés « pour faire ».

Nous vous proposons des formations « opérationnelles » conçues avec des experts ayant une grande connaissance de l'univers de l'expertise comptable. Notre programme de formations permet d'accompagner toutes les ressources de votre cabinet quelle que soit leur fonction et vos objectifs.

Notre méthode : elle se veut holistique car nous prenons en compte l'humain dans sa globalité. Elle combine des apports théoriques, des outils opérationnels et des mises en pratique concrètes. Nous accordons une grande importance à la qualité de nos formations, et c'est pourquoi nous incluons systématiquement un livrable et un suivi individuel ou collectif après la formation.

Nous sommes fiers d'être certifiés QUALIOP1, une reconnaissance officielle qui témoigne de notre engagement à proposer une approche novatrice de la formation.

Vous avez un besoin spécifique ? On vous crée, sur mesure, la formation qui répond à vos difficultés. Contactez-nous !

Au plaisir d'échanger

Virginie ● ●



## VOS OBJECTIFS

- Préparer une fusion, un rapprochement de cabinets et adapter les process et méthodes
- Créer un collectif de direction pour améliorer le process de décision et la coordination
- Concevoir un projet stratégique, une stratégie digitale et les déployer efficacement
- Développer le conseil d'entreprise et accompagner les équipes au changement avec un management inspirant
- Fidéliser sa clientèle, améliorer sa relation client, déterminer sa proposition de valeur et renforcer sa notoriété

## NOUS VOUS PROPOSONS

- ✓ Des modules de formation opérationnels et pédagogiques
- ✓ Des formations sur mesure

## NOS FORMATIONS PEUVENT ÊTRE DISPENSÉES

- ✓ En INTER : dans nos locaux
- ✓ En INTRA : dans vos locaux ou à proximité
- ✓ EN CLASSE VIRTUELLE : en distanciel via TEAMS

## NOTRE SINGULARITÉ

- Des modules réalisés par des experts de l'expertise comptable pour s'adapter aux enjeux des métiers réglementés du chiffre.
- Des apports théoriques et opérationnels appuyés par des mises en situation et des outils spécifiques pour une mise en œuvre rapide au sein du cabinet.
- Des livrables pour chacun de nos modules.
- Un suivi personnalisé « post formation » pour vous accompagner dans la mise en œuvre et répondre à vos questions.

## FINANCEMENT



Nous sommes certifiés QUALIOPi et dans ce cadre, une prise en charge jusqu'à 100% est possible via votre OPCO - contactez-nous pour établir un devis afin de demander une prise en charge.

## NOTRE ÉQUIPE DE FORMATEURS

### STRATÉGIE ET DIGITALISATION DANS L'UNIVERS DE L'EXPERTISE COMPTABLE



**VIRGINIE PINGNOT**  
**CO/FONDATEUR**  
Consultante Experte  
en Stratégie



**NICOLAS TISSOT**  
**CO/FONDATEUR**  
Innovation & Stratégie  
numérique

### GESTION DE LA DATA DE SON CABINET



**MARIEM**  
**SLASSI SENNOU**  
Consultante en  
Data/ Numérique -  
Accompagnement à la  
transformation digitale

### DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE



**SERGE THOMAS**  
Consultant en Gestion et  
Pilotage économique -  
Spécialiste métiers  
du chiffre

### MANAGEMENT, LEADERSHIP ET RECRUTEMENT



**PHILIPPE FOURNIER**  
Consultant Expert  
en Conduite du  
changement



**CLÉMENTINE ROZIER**  
Notaire - Consultante  
accompagnement au  
changement - Spécialiste  
des métiers du droit



**OLIVIA BORDARIER**  
Consultante Experte en  
Stratégie - Ressources  
Humaines et Conduite du  
changement



**CANDICE NETILLARD**  
Consultante Experte en  
Ressources Humaines et  
Co développement



**CHARLOTTE CADOR**  
Consultante Experte en  
Stratégie et Conduite du  
changement

### DÉVELOPPEMENT, RELATION CLIENT ET COMMUNICATION



**BÉNÉDICTE**  
**EL NEMER**  
Consultante en Stratégie de  
marque et Communication -  
Spécialiste métiers du chiffre  
et du droit



**ALEXANDRA**  
**AROTÇARENA**  
Consultante en Stratégie  
marketing  
et commerciale



**ANNE SOPHIE**  
**D'OLEAC**  
Consultante en Stratégie  
de l'expérience client -  
Spécialiste métiers  
de la santé



**NATHALIE**  
**ALBRIEUX**  
Consultante experte  
en marketing et  
développement commercial

## MODALITÉS, RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

La période de réalisation de nos formations se fait sur toute l'année, pour connaître les différentes dates de formations, merci de nous contacter. Pour les formations réalisées en inter et en classe virtuelle, un groupe de 6 personnes minimum est nécessaire pour lancer la formation. La clôture des inscriptions se fait J-15 avant la date de la formation, ce qui nous permet de réaliser l'entretien préparatoire.

Vous êtes en situation de handicap ? Prévenez-nous de manière à étudier l'aménagement de la formation.

### À SAVOIR :

**AVANT la formation :** un entretien individuel préparatoire réalisé sur la base d'un questionnaire pour nous permettre de prendre connaissance de votre écosystème, de vos difficultés et de vos attentes. Réalisé en visioconférence, d'une durée de 1h à 1h30.

**PENDANT la formation :** une évaluation de vos compétences réalisée grâce à des mises en situation, des quizz et la formalisation de livrables.

**APRÈS la formation :** un suivi personnalisé individuel ou collectif pour faire le point sur la mise en œuvre des apprentissages et répondre à vos questions. Réalisé en visioconférence, d'une durée de 1h30 à 2h.

**Vous avez des questions, besoin d'informations complémentaires, nous sommes à votre écoute !**

**Virginie PINGENOT**  
CO-FONDATRICE

[virginie@stratae.fr](mailto:virginie@stratae.fr)

Tél. 06 83 34 37 96

**Alexandra AROTÇARENA**  
DIRECTRICE PARCOURS

[alexandra@stratae.fr](mailto:alexandra@stratae.fr)

Tél. 06 23 23 63 92

SOMMAIRE

**STRATÉGIE ET DIGITALISATION DANS L'UNIVERS DE L'EXPERTISE COMPTABLE**

- Établir le projet stratégique de son cabinet 9
- Préparer son plan d'action et identifier les enjeux de la conduite du changement 10
- Digitaliser son cabinet 11

**GESTION DE LA DATA DE SON CABINET**

- Protection des données - RGPD 13
- Exploitation des données digitales et statistiques 14
- Sécurisation des données 15

**DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE**

- Passer de la remise de résultat à l'accompagnement de gestion 17
- Optimisez le rendement des prélèvements obligatoires du dirigeant 18
- Accompagner le porteur de projet : bâtir un prévisionnel réaliste 19

**MANAGEMENT, LEADERSHIP ET RECRUTEMENT**

- Le manager leader : les fondamentaux de la communication managériale 21
- Piloter sa transition numérique 22
- Le management hybride 23
- Accompagner et développer ses collaborateurs 24
- Gérer efficacement tensions relationnelles et conflits 25
- Mieux collaborer avec le DISC® 26
- Recruter et intégrer pour fidéliser 27
- Efficacité et gestion du temps 28

**DÉVELOPPEMENT, RELATION CLIENT ET COMMUNICATION**

- Les fondamentaux de la relation client : incarner une relation professionnelle et sereine avec ses clients 30
- Fidéliser et développer sa clientèle avec une stratégie de l'expérience client 31
- Les leviers du développement commercial 32
- Communiquer dans l'univers de l'expertise comptable 33
- Définir sa proposition de valeur et élaborer une offre de service 34



**STRATÉGIE  
ET DIGITALISATION  
DANS L'UNIVERS  
DE L'EXPERTISE  
COMPTABLE**

# ÉTABLIR LE PROJET STRATÉGIQUE DE SON CABINET



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Associé
- Président
- Administrateur



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Structurer ses idées et formaliser son projet stratégique
- ✓ Savoir identifier les leviers et les freins internes à son déploiement



COMPÉTENCES VISÉES :

- Savoir structurer ses idées et formaliser un projet stratégique
- Déployer sa stratégie avec un plan d'action efficace et opérationnel



LIVRABLE : Le projet stratégique de son cabinet



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

### Jour 1

Définir sa vision, ses ambitions, ses engagements contribuant à la Raison d'Être de la profession. Présentation de la méthode STRATAE

- Travaux réalisés en sous-groupe.

### Jour 2

Identification des moteurs de l'action pour mobiliser et engager les équipes autour du projet stratégique (définir les Valeurs, identifier les leviers et les freins)

- Travaux réalisés en sous-groupe.

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# PRÉPARER SON PLAN D'ACTION



#### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE :

Avoir déjà établi son projet stratégique ou au moins défini sa vision et ses objectifs stratégiques



#### PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager en charge de l'opérationnel
- Pilote de projet (junior)



#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Établir le plan d'action qui contribue à son projet stratégique
- ✓ Identifier ses indicateurs de réussite + définir son retroplanning



#### COMPÉTENCE VISÉE :

Savoir déployer sa stratégie avec un plan d'action efficace et opérationnel



#### LIVRABLE :

Le plan d'action de son projet stratégique



**DURÉE :** 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

Sur la base d'un projet stratégique défini, et/ou d'un audit/diagnostic déjà réalisé - Préparer un plan d'action efficace avec des objectifs atteignables et réalistes, définir les ressources nécessaires pour un déploiement opérationnel facile, un rétroplanning et les indicateurs de suivi - *Travaux réalisés en sous-groupe.*  
Initiation aux enjeux de la conduite du changement.

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

#### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

#### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# DIGITALISER SON CABINET



**AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE**



**PUBLICS CONCERNÉS :**

- Dirigeant
- Manager en charge de l'opérationnel, en charge des SI



**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- ✓ Comprendre les enjeux de la transformation digitale d'un cabinet d'expertise comptable
- ✓ Acquérir une vision d'ensemble de la transformation digitale d'un cabinet d'expertise comptable



**COMPÉTENCE VISÉE :**

Pouvoir jeter les bases de sa propre stratégie digitale



**LIVRABLE :**

Définition des grandes lignes de votre stratégie digitale (identification des leviers et des freins et des grands axes stratégiques)



**DURÉE :** 3 jours (21 heures)

## PROGRAMME DES TROIS JOURS DE FORMATION

*Mises en situation, cas pratiques venant de cabinets d'expertise comptable (de différentes tailles), feedbacks structurants et partages d'expériences*

### Jour 1

Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique  
Quelles conséquences pour mon entreprise et comment intégrer le numérique dans ma stratégie digitale (organisation interne, numérisation des documents...)  
Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives  
Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs

### Jour 2

Les solutions Open Source (notions et définitions, différents types de licence, intérêts et risques), les solutions ERP, les solutions CRM, outils de reporting, GED et Entreprise adaptées au milieu de l'expertise comptable  
Externalisation des données (définitions, bénéfices et risques, rappel du cadre légal)

### Jour 3

Panorama du marché de l'expertise comptable (les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud dans le système d'information de son entreprise, les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire  
Sécuriser mes solutions digitales : contexte, enjeux, chiffres-clés  
Définition et identifications des principaux risques actuels (hacking, failles de sécurité)  
Comment diagnostiquer son niveau de sécurité (les outils et moyens techniques de parade aux principales menaces simples etc.)

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 2250€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**



# GESTION DE LA DATA DE SON CABINET

GESTION DE LA DATA DE SON CABINET

# PROTECTION DES DONNÉES RGPD



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager en charge du SI



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux du RGPD
- ✓ Identifier les impacts pour l'entreprise et son système d'information
- ✓ Préparer son plan d'action de mise en conformité



COMPÉTENCE VISÉE :

Être capable de mettre en conformité son environnement en lien avec la RGPD



LIVRABLE :

Plan d'action de mise en conformité



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

Comprendre les enjeux de la RGPD pour un cabinet d'expertise comptable (l'objectif, le périmètre, les types de données concernés, les impacts pour l'entreprise et sur le système d'information de l'entreprise, le règlement européen, les droits pour les personnes concernées, les risques juridiques et les sanctions...)

Les obligations pour le responsable des traitements et les sous-traitants.

*Mise en situation pratique : définir un plan d'action pour se mettre en conformité et le déployer.*

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# EXPLOITATION DES DONNÉES DIGITALES ET STATISTIQUES



**AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE**



**PUBLICS CONCERNÉS :**

- Dirigeant
- Manager en charge du SI



**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- ✓ Comprendre l'importance de l'exploitation des données digitales et statistiques au sein d'un cabinet comptable
- ✓ Comprendre les enjeux de l'analyse de données et son application dans le domaine commercial
- ✓ Utiliser les chiffres et les indicateurs commerciaux pour prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles



**COMPÉTENCE VISÉE :**

Être capable d'exploiter les données internes du cabinet au regard de la stratégie du cabinet (alimenter le conseil, les tableaux de bord des clients etc.)



**LIVRABLE :**

Le plan d'action pour une exploitation efficace et adaptée des données



**DURÉE :** 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

*Mises en situation, cas pratiques venant de cabinets d'expertise comptable (grand et petit), feedbacks structurants et partages d'expériences*

### Jour 1

Mettre en place et ajuster l'environnement de travail pour une utilisation efficace du logiciel  
Exploiter les données de ventes et clients  
Maîtriser l'utilisation du tableau de bord et de l'historique de l'entreprise pour prendre des décisions éclairées

### Jour 2

Comprendre les enjeux de l'analyse de données  
Optimiser l'exploitation des données en utilisant les outils de visualisation et d'analyse des données pour en extraire des informations pertinentes

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# SÉCURISATION DES DONNÉES



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager en charge du SI



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Évaluer les vulnérabilités potentielles dans l'environnement informatique.
- ✓ Pratiquer la sensibilisation à la sécurité au sein de l'entreprise.
- ✓ Développer des stratégies de sauvegarde efficaces.
- ✓ Élaborer un plan de continuité d'activité.



COMPÉTENCES VISÉES :

- Compréhension des principales menaces et des obligations légales.
- Planification et mise en œuvre de stratégies de sauvegarde.
- Capacité à réagir en cas de perte de données.



LIVRABLE, À L'ISSUE DU MODULE VOUS SAUREZ :

Identification des principales menaces et des vulnérabilités au sein de son cabinet et définition des grands axes du plan de continuité d'activité



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

### Jour 1

Introduction à la Sécurisation des Données

Principes de base de la sécurité des données (confidentialité, intégrité et disponibilité des données, identification et authentification, gestion des autorisations d'accès et chiffrement des données)

Gestion des mots de passe et sensibilisation à la sécurité

Bonnes pratiques en matière de mots de passe (authentification à deux facteurs (2FA), gestion des comptes utilisateurs)

*Exercices pratiques sur la création et la gestion de mots de passe sécurisés.*

Sensibilisation des employés aux risques de sécurité (phishing et ingénierie sociale)

*Exercices de sensibilisation à la sécurité.*

### Jour 2

Sécurisation des communications et des réseaux (utilisation de réseaux privés virtuels VPN), sécurisation des communications par e-mail, sécurisation des réseaux Wi-Fi.

Sauvegarde et récupération des données (stratégies de sauvegarde, plan de continuité d'activité)

*Exercices de sauvegarde et de restauration de données.*

Gestion des vulnérabilités (évaluation des vulnérabilités, correctifs de sécurité, gestion des logiciels obsolètes...)

*Exercices pratiques d'évaluation des vulnérabilités.*

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**



# DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE

DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE

# PASSER DE LA REMISE DE RÉSULTATS À L'ACCOMPAGNEMENT DE GESTION



**PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE :**

Comptable et conseillers réalisant des remises de résultats



**PUBLICS CONCERNÉS :**

- Comptables
- Comptable-conseil
- Conseillers
- Manager d'équipe conseil



**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- ✓ Passer de la remise de résultat à une démarche d'accompagnement à la gestion économique de l'entreprise
- ✓ Permettre au comptable / conseiller / client de se donner une représentation simple et claire du fonctionnement économique de l'entreprise.
- ✓ Mettre en place les bases d'un accompagnement de gestion à moyen et long terme du dirigeant de TPE.



**COMPÉTENCE VISÉE :**

Savoir réaliser une remise de résultats efficace amenant sur du conseil



**LIVRABLE :**

Grille de diagnostic économique duplicable - cas pratique



**DURÉE :** 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

Mises en situation, cas pratiques, co-construction par les participants d'un schéma d'analyse duplicable sur la plupart des dossiers

### Jour 1

Structurer une analyse globale de l'entreprise, duplicable sur tous les dossiers  
Transformer les documents comptables en support de gestion simple et accessible au dirigeant.

### Jour 2

Réalisation du diagnostic économique et définition des axes d'accompagnement économique à court et moyen terme  
Construction d'objectifs réalistes et les suivre grâce au tableau de bord.

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE

# e OPTIMISER LE RENDEMENT DES PRÉLÈVEMENTS OBLIGATOIRES DU DIRIGEANT



## PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE :

Comptable et conseillers ayant un premier niveau de connaissance de l'entreprise artisanale et commerciale et du statut de TNS.



## PUBLICS CONCERNÉS :

- Comptables
- Comptable-conseil
- Conseillers
- Manager d'équipe conseil



## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Transformer le calcul de l'impôt et des cotisations sociales en outils de gestion du revenu de l'entreprise et du dirigeant
- ✓ Permettre au comptable / conseiller de proposer à leur client une stratégie à court et moyen terme pour améliorer « le rendement » des prélèvements obligatoires
- ✓ Pour le Cabinet mettre en place les bases d'un accompagnement de gestion à moyen et long terme du dirigeant de TPE.



## COMPÉTENCE VISÉE :

Savoir réaliser une optimisation des prélèvements obligatoires du dirigeant.



## LIVRABLE :

Diaporama - Grilles d'analyse - cas pratique



**DURÉE** : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

Mises en situation, cas pratiques, co-construction par les participants d'un schéma d'analyse duplicable sur la plupart des dossiers

### Jour 1

Comment définir « l'optimisation » des prélèvements obligatoires ?  
À quoi servent les prélèvements obligatoires ? : mieux connaître la couverture sociale du TNS.  
Réaliser le diagnostic des prélèvements obligatoires : le lien entre le « coût des prélèvements obligatoires » et leur « rendement » pour le dirigeant.  
Mesurer les manques de couvertures et les améliorations possibles.

### Jour 2

Découverte et mise en action des outils permettant une gestion fiscale et sociale optimisée en fonction des capacités économiques de l'entreprise et des attentes du dirigeant :  
Des contrats complémentaires à l'arbitrage rémunération / dividende, en passant par le statut du conjoint ou l'épargne salariale.

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

DÉVELOPPER LE CONSEIL D'ENTREPRISE

# ACCOMPAGNER LE PORTEUR DE PROJET : BÂTIR UN PRÉVISIONNEL RÉALISTE



## PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE :

Comptables ou conseillers ayant un portefeuille de TPE et amenés à réaliser des prévisionnels de création d'entreprise et/ou de développement.



## PUBLICS CONCERNÉS :

- Comptables
- Comptable-conseil
- Conseillers
- Manager d'équipe conseil



## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Permettre à des comptables ou conseillers débutants dans l'emploi de pouvoir s'engager avec méthode dans l'élaboration d'un prévisionnel d'activité d'entreprise artisanale ou commerciale.
- ✓ Proposer au porteur de projet un accompagnement financièrement accessible et rentable pour le cabinet.

- ✓ Faire de cette prestation un outil de différenciation et mettre en avant l'importance du conseil d'accompagnement dans la réussite d'un projet
- ✓ Pour le Cabinet mettre en place les bases d'un accompagnement de gestion à moyen et long terme du dirigeant de TPE.



## COMPÉTENCE VISÉE :

Savoir réaliser des prévisionnels adaptés à la création d'entreprise et au développement



## LIVRABLE :

Diaporama - cas pratique



**DURÉE :** 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

Mises en situation, cas pratiques, co-construction par les participants d'un prévisionnel d'activité

### Jour 1

Élaborer le prévisionnel en co-construction avec le porteur de projet. Permettre au porteur de construire et formaliser son projet dans toutes ces dimensions (marché, compétences, investissements, charges ...) Dérouler du schéma d'analyse et de la méthode de collecte et de traitement des informations.

### Jour 2

Les participants seront amenés à construire (sans logiciel) le projet. L'accent sera mis sur : La construction et l'argumentation du chiffre d'affaires et de la marge, en fonction des choix « stratégiques » réalisés par les participants. Construction des tableaux de restitution (Soldes Intermédiaires de Gestion, Tableau de trésorerie annuel, plan de financement)

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**



**MANAGEMENT,  
LEADERSHIP ET  
RECRUTEMENT**

# LE MANAGER LEADER : LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION MANAGERIALE



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Président
- Manager ou futur manager



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Adapter son style de management pour mobiliser ses collaborateurs et optimiser la production de résultats
  - Savoir féliciter avec conviction et authenticité
  - Être capable de recadrer une personne sans la démotiver. Oser dire ou faire une remarque à un collaborateur en évitant l'effet vexatoire possible, mettre les formes
  - Faire un point ou un bilan constructif d'une tâche ou d'une mission



COMPÉTENCES VISÉES :

- S'adapter aux différentes situations managériales
- Savoir accompagner le développement de ses collaborateurs



LIVRABLE, À L'ISSUE DU MODULE VOUS SAUREZ :

- Impliquer et responsabiliser un collaborateur
- Annoncer une décision difficile
- Dire non en conservant la motivation du collaborateur
- Adapter votre management à la situation rencontrée
- Féliciter et motiver
- Recadrer tout en conservant la motivation du collaborateur
- Conduire un entretien bilan



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

Mises en situation sur les cas des participants, Feedbacks structurants et Partages d'expériences

### Jour 1

- Atelier de réflexion :
  - Des réflexes comportementaux pour mieux manager
  - Les différents rôles du manager
  - Les qualités pour bien manager
  - Le management de situation
- Bilan individuel de ses forces et de ses fragilités
- Engagements de mise en pratique

### Jour 2

- Féliciter et capitaliser sur les succès
- Recadrer pour remobiliser
- Donner un feedback pour faire grandir
- L'entretien de développement ou fin de mission
- Savoir dire non : oser refuser

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# LE MANAGEMENT HYBRIDE



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Manager



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Comprendre les attentes autour du travail hybride et son impact sur les salariés et les dirigeants
- ✓ Connaître les règles et bonnes pratiques pour un fonctionnement hybride performant et épanouissant
- ✓ Adapter sa posture managériale face à ce phénomène



COMPÉTENCES VISÉES :

- Manager en contexte de travail hybride
- Savoir déléguer



LIVRABLE :

Guide des règles et bonnes pratiques du management hybride



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

### Contexte et impact du travail hybride

**Le contexte :** Crise sanitaire, recherche de Qualité de Vie au Travail, guerre des talents...

Le travail hybride, un argument de recrutement et de fidélisation

**L'impact sur les salariés** (équilibre pro/perso, besoin accru de lien social, quête de sens...)

**Les impacts et enjeux pour les dirigeants** (surcharge de travail, équilibre entre autonomie et contrôle, optimisation des processus et modes de fonctionnement...)

### Règles et bonnes pratiques du travail hybride

**S'outiller et définir les usages :** téléphone, webconférence, messagerie instantanée, ordinateur, chaise, box... Usage professionnel de matériels personnels : frontière pro/perso

**Définir le cadre de travail :** combien de jours autorisées, quelles exceptions pour quelle continuité de service, quels temps joignables, temps collectifs ?

**Organiser les temps au sein du cabinet ... et du dirigeant**

### Management d'équipes hybrides

**Autonomie, responsabilisation, contrôle, ...** Visite des objectifs individuels et moyens des équipes

**Comment développer la performance, la place de la qualité des relations dans le travail à distance, faire vivre le collectif, pourquoi et comment ?**

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# PILOTER ET MOBILISER LES ACTEURS POUR DÉPLOYER SA STRATÉGIE DIGITALE



#### PRÉREQUIS :

Avoir défini au préalable sa stratégie ou avoir suivi le module DIGITALISER SON ENTREPRISE ÉVOLUANT DANS L'EXPERTISE COMPTABLE



#### PUBLICS CONCERNÉS :

- Manager en charge du SI
- Manager en charge de piloter et déployer la stratégie



#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Comprendre les enjeux du pilotage de la transition numérique
- ✓ Connaître les principes du management transversal dans le contexte de la transition numérique
- ✓ Favoriser une coopération durable



#### COMPÉTENCES VISÉES :

- Savoir coordonner et superviser le management transversal en utilisant des outils adaptés à la transition numérique
- Être en capacité à déployer des méthodes de travail collaboratives



#### LIVRABLE :

Le plan d'action pour piloter sa stratégie



**DURÉE :** 3 jours (21 heures)

## PROGRAMME DES TROIS JOURS DE FORMATION

*Mises en situation, cas pratiques venant de cabinets d'expertise comptable (grand et petit), feedbacks structurants et partages d'expériences*

### Jour 1

Identification du rôle et des responsabilités du manager dans la transition numérique (connaître et acquérir les compétences spécifiques du management transversal dans ce contexte, définir une stratégie d'intervention pour assurer une transition numérique réussie )

Savoir mobiliser les acteurs dans la transition numérique et mettre en place un management participatif et collaboratif pour favoriser la transition numérique.

### JOUR 2

**Management transversal avec des outils adaptés à la transition numérique**

Savoir coordonner et impliquer les équipes dans la transition numérique

Mode de fonctionnement en réseau pour favoriser la collaboration

Appliquer des méthodes efficaces collaboratives

### JOUR 3

Organiser le pilotage de l'activité avec des indicateurs clairs et adaptés à la transition numérique Mettre en place des reportings adaptés (définir les indicateurs, utilisation de tableaux de bord, plans de pilotage...)

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

#### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 2250€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

#### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# ACCOMPAGNER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE SES COLLABORATEURS



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Manager



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Développer l'équilibre entre exigence et attention à l'autre
- ✓ Gérer les 3 situations clés du développement des collaborateurs
- ✓ Faire un point ou un bilan constructif d'une tâche ou d'une mission
- ✓ Être capable de recadrer une personne sans la démotiver
- ✓ Oser dire ou faire une remarque à un collaborateur en évitant l'effet vexatoire possible
- ✓ Être capable de féliciter avec conviction et authenticité



COMPÉTENCES VISÉES :

- Maîtriser l'entretien bilan ou de progrès
- Recadrer de façon juste pour remobiliser
- Féliciter efficacement



LIVRABLE, À L'ISSUE DU MODULE VOUS SAUREZ :

Conduire les 3 types d'entretien clés permettant de suivre et accompagner le développement de ses collaborateurs



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

Mises en situation sur un cas venant de cabinets puis sur les cas des participants, feedbacks structurants et partages d'expériences

- Atelier de réflexion :
  - Des réflexes comportementaux pour développer une communication efficace
  - Point sur ses atouts et fragilités
- La notion de Filtre.
- Ecouter et questionner
- Féliciter pour valoriser les efforts et progrès
- Recadrer pour remobiliser
- Conduire un entretien bilan en faisant participer le collaborateur

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# GÉRER EFFICACEMENT TENSIONS RELATIONNELLES ET CONFLITS



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager
- Administrateur



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Développer écoute et attention à l'autre
- ✓ Répondre positivement aux objections
- ✓ Connaître les différents stades du conflit et les employer à bon escient
- ✓ Mettre en place des protocoles pour prévenir et/ou mieux gérer les interactions difficiles



COMPÉTENCES VISÉES :

- Comprendre ce qui génère des tensions relationnelles
- Développer l'équilibre entre ouverture et fermeté
- Connaître et maîtriser les différentes étapes du conflit



LIVRABLE, À L'ISSUE DU MODULE VOUS SAUREZ :

- Identifier les signes annonciateurs d'un conflit et mieux les prévenir
- Se maîtriser en cas de relation tendue
- Gérer les différentes étapes du conflit



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

Mises en situation sur des cas venant de cabinets puis sur les cas des participants, feedbacks structurants et partages d'expériences

### Jour 1

- Introduction de la journée de formation
- Atelier de réflexion :
  - Des réflexes comportementaux pour comprendre ce qui mène au conflit
  - Les différents stades et étapes du conflit
  - Point sur ses atouts et fragilités
- La notion de Filtre
- Oser dire : aller droit au but
- Faire une remarque assertive : donner un feedback
- Les différentes formes de recadrage
- Conduire un entretien bilan en faisant participer le collaborateur

### Jour 2

- Point et partage des expériences vécues
- Gérer les objections avec efficacité
- Les étapes du conflit
- Gérer un conflit en interne ou avec un client
- Arbitrer un conflit
- Synthèse finale

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# MIEUX COLLABORER AVEC LE DISC®

Initiation à la méthode DISC®. Celle-ci indique les « modes opératoires » pour communiquer, résoudre les problèmes et les conflits avec chaque autre profil (y compris le vôtre).



#### PRÉREQUIS :

Pour une meilleure appropriation, chaque stagiaire passera son DISC® avec la formatrice avant la journée de théorie (inclus dans la formation)



#### PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager
- Administrateur
- Collaborateur



#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Connaître les différences de chacun des styles du DISC®
- ✓ Savoir utiliser le DISC® pour adapter la forme de sa communication et mieux être entendu sur le fond
- ✓ Être capable de se positionner et comprendre ses propres réactions face à ses interlocuteurs en fonction du DISC®



#### COMPÉTENCES VISÉES :

- Mieux se connaître soi-même, ses forces, ses limites
- Mieux comprendre comment et pourquoi les autres sont différents de moi développer la communication interpersonnelle pour gagner en flexibilité et en efficacité
- Améliorer la qualité de travail d'équipe, le climat au sein du cabinet et la coopération entre associés ou administrateurs



#### LIVRABLE, À L'ISSUE DU MODULE VOUS SAUREZ :

- Connaître le modèle et les caractéristiques des 4 styles comportementaux
- Mieux communiquer en fonction des préférences comportementales de chaque profil
- Créer une relation de confiance



**DURÉE :** 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

### S'approprier l'outil DISC®

- Connaître le modèle et les caractéristiques des 4 styles comportementaux
- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix)
- Comprendre l'évolution des profils en situation de stress

### Identifier les tensions possibles entre les couleurs et reconnaître les forces et points de vigilance de chaque profil

- Comprendre les interactions entre les différents comportements
- Optimiser la complémentarité des rôles et utiliser au mieux les ressources de chacun
- Identifier les couleurs de son équipe
- Percevoir et accepter les besoins de l'autre
- Synchroniser sa communication en fonction des préférences comportementales de chaque profil

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

#### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 900€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

#### En CLASSE VIRTUELLE :

dispensé à distance

**Tarif : 850€ HT/stagiaire**

#### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# RECRUTER ET INTÉGRER POUR FIDÉLISER



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Manager
- Collaborateur en charge des ressources humaines



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Connaître les enjeux d'un recrutement efficace
- ✓ Travailler ses méthodes d'intégration du collaborateur
- ✓ Mettre en place un process d'Onboarding (recrutement + intégration) adapté aux cabinets d'expertise comptable
- ✓ Gagner en aisance pour ses entretiens de recrutement et d'intégration



COMPÉTENCES VISÉES :

- Organiser un process de recrutement des collaborateurs efficace
- Identifier les leviers d'amélioration pour fidéliser les salariés



LIVRABLE :

Rédaction de votre process d'onboarding



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

### JOUR 1

#### AMÉLIORER SA PRATIQUE DU RECRUTEMENT

- Identifier les étapes du recrutement
- Connaître les indicateurs pour anticiper les besoins
- Identifier les compétences attendues : Fiches de poste
- Rédiger une annonce attractive
- Trouver des candidats en période de pénurie : méthodes et e-recrutement
- Mener un entretien efficace et attractif

#### Simulations d'entretiens de recrutement

Créer son process de recrutement, adapté à sa structure

### JOUR 2

#### CONSTRUIRE SON PROCESS D'ONBOARDING

- Rédiger son plan d'intégration actuel
- Connaître les leviers d'amélioration et mettre en place les outils adaptés
- Piloter son intégration : connaître et choisir les outils adaptés
- Suivre et mesurer l'efficacité du process : choix des indicateurs pour son cabinet.

#### Simulation des entretiens d'intégration

Créer son process d'onboarding et ses indicateurs

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

#### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

#### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# EFFICACITÉ ET GESTION DU TEMPS



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Associé
- Président
- Administrateur
- Manager
- Collaborateur



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Utiliser son temps en fonction de ses tâches prioritaires
- ✓ Anticiper et planifier ses activités hebdomadaires
- ✓ Identifier les sources d'interruptions et y faire face
- ✓ Utiliser des outils de planification de manière efficace



COMPÉTENCES VISÉES :

- Analyse des obstacles personnels à la gestion du temps
- Capacité à établir des priorités
- Maîtrise des outils de planification



LIVRABLE :

Plan d'action personnel pour la mise en pratique des compétences acquises



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

### JOUR 1

- Identifier les principaux obstacles à une gestion efficace du temps
- Définition des priorités et des objectifs
- Introduction à la matrice d'Eisenhower pour la classification des tâches

*Exercice pratique : établir une liste de tâches prioritaires*

- Techniques de planification à court et à long terme
- Utilisation d'outils de planification (agenda, applications, etc.)

*Exercice pratique : création d'un plan de travail hebdomadaire*

- Identifier les sources d'interruptions fréquentes
- Stratégies pour minimiser les interruptions
- Techniques pour surmonter la procrastination

### JOUR 2

- Techniques de gestion du temps
- Établissement d'habitudes pour améliorer la productivité quotidienne

*Exercice pratique : mise en place d'une routine matinale efficace*

- L'importance de la délégation dans la gestion du temps
- Identifier les tâches qui peuvent être déléguées
- Techniques de collaboration et de travail d'équipe efficaces
- Techniques de gestion du stress liées à la gestion du temps
- Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

*Exercice pratique : Élaboration d'un plan d'action personnel pour la mise en pratique des compétences acquises*

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# S DÉVELOPPEMENT, RELATION CLIENT ET COMMUNICATION

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : INCARNER UNE RELATION PROFESSIONNELLE ET SEREINE AVEC SES CLIENTS



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Manager
- Collaborateur



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Comprendre les enjeux de la relation client
- ✓ Connaître les fondamentaux d'une relation client réussie
- ✓ Identifier et réguler le stress dans le cadre professionnel
- ✓ Apprendre à gérer les situations de tension et préserver la relation de confiance avec ses clients



COMPÉTENCES VISÉES :

- Développer sa posture relationnelle avec ses clients
- Gérer les situations de tensions avec ses clients



LIVRABLE :

Charte des bonnes pratiques de la relation client



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

### COMMENT INCARNER UNE RELATION PROFESSIONNELLE ET SEREINE AVEC SES CLIENTS ?

- Les enjeux de la relation client : votre image, la fidélisation de vos clients et le recrutement
- Regard sur les interactions professionnelles et le stress  
*Exercice d'évaluation et outils de régulation du stress*
- Les fondamentaux de la communication client : la posture PEC, les éléments du langage verbal et non verbal, poser le cadre avec son interlocuteur, les 4 étapes d'une communication efficace, l'accompagnement pédagogique du client.  
*Mises en situation*
- La gestion des situations de tensions : comprendre les schémas des débordements émotionnels, apprendre à les contenir et les désamorcer, préserver la relation de confiance avec ses clients.  
*Mises en situation*

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

En CLASSE VIRTUELLE :  
dispensé à distance

**Tarif : 650€ HT/stagiaire**

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# FIDÉLISER ET DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE AVEC UNE STRATÉGIE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Dirigeant
- Collaborateur en charge de la relation client, du marketing
- Collaborateur en charge de la qualité



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Comprendre les enjeux de travailler l'expérience client
- ✓ Formaliser son parcours client (*de la prise de contact jusqu'au rendu du service et à l'après service*).
- ✓ Connaître les leviers pour mesurer la fidélité et favoriser la prescription/recommandation



COMPÉTENCES VISÉES :

- Construire et formaliser son parcours client
- Connaître et piloter les outils et indicateurs de mesure de satisfaction client



LIVRABLE :

Les grands axes de son parcours client



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

- Qu'est-ce que la stratégie de l'expérience client, comment la déployer ?

### FOCUS SUR DEUX OUTILS IMPORTANTS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT :

- **Le parcours client** - identifier les différentes étapes (*de la prise de contact à l'accueil jusqu'au rendu du service et à l'après service*) et adapter le parcours aux contraintes identifiées

Atelier d'idéation pour la construction et élaboration de votre parcours client (*de la prise de contact à l'accueil jusqu'au rendu du service et à l'après service*)

Ebauche de son parcours client (identification des points de succès et des irritants)

- **La mesure de la satisfaction client** : identifier les indicateurs disponibles et choisir les plus adaptés à sa situation - *Exemples de bonnes pratiques et travaux en sous-groupe*  
Choix des indicateurs de mesure de satisfaction (identifiés dans la session 1) et réflexion autour du process pour le ou les mettre en place.

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# LES LEVIERS DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Collaborateur en charge du développement
- Collaborateur souhaitant évoluer vers le développement



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Connaître les axes de développement commercial
- ✓ Définir le plan d'action commercial de son cabinet d'expertise comptable
- ✓ Acquérir des outils et des techniques de communication client



COMPÉTENCES VISÉES :

- Construire et formaliser son plan d'action commercial
- Développer sa posture relationnelle avec ses clients



LIVRABLE :

Son plan d'action commercial



DURÉE : 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

- Présentation des axes de développement commercial
- Réflexion et construction du plan d'action commercial détaillé
- Exploration des profils clients et de leurs attentes (univers de l'expertise comptable)
- Présentation des fondamentaux de la communication client (la posture PBC, l'établissement du cadre avec son interlocuteur, la présentation de son office, les étapes de l'entretien client)

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

En CLASSE VIRTUELLE :

dispensé à distance

**Tarif : 650€ HT/stagiaire**

En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# COMMUNIQUER DANS L'UNIVERS DE L'EXPERTISE COMPTABLE



**AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE**



**PUBLICS CONCERNÉS :**

- Collaborateur en charge de la communication
- Collaborateur souhaitant évoluer vers la communication



**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- ✓ Savoir appréhender les enjeux de la communication en lien avec la réglementation et définir sa stratégie de communication interne et externe
- ✓ Mettre en place des outils et supports de communication efficaces et adaptés aux ressources internes disponibles



**COMPÉTENCES VISÉES :**

- Savoir développer sa marque en fonction de la réglementation en vigueur
- Savoir établir un plan de communication rationnel et efficace
- Evaluer l'impact en termes de ressources pour le faire vivre.



**LIVRABLE :**

Son plan de communication



**DURÉE :** 1 jour (7 heures)

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE DE FORMATION

### COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT SUR MON CABINET POUR ATTIRER DE NOUVEAUX CLIENTS ET FIDÉLISER MON PORTEFEUILLE

- Comprendre les enjeux d'une marque forte et définir sa stratégie de marque en lien avec la réglementation.
- Formaliser son plan de communication, identifier les objectifs et les outils adaptés, piloter le déploiement en mesurant le besoin en ressources.
- E-réputation : connaître les enjeux de la e-réputation et savoir répondre aux avis et commentaires

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

**En INTER :**

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 750€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

**En INTRA :**

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

# DÉFINIR SA PROPOSITION DE VALEUR ET ÉLABORER UNE OFFRE DE SERVICE



AUCUN PRÉREQUIS À L'ENTRÉE DE CE MODULE



PUBLICS CONCERNÉS :

- Collaborateur en charge du marketing
- Collaborateur en charge du développement
- Collaborateur en charge d'élaborer des offres de service



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- ✓ Réaliser une gamme de services
- ✓ Rédiger des éléments de langage pour présenter ses services
- ✓ Analyser le portefeuille client de son cabinet
- ✓ Définir un plan de lancement d'offre



COMPÉTENCES VISÉES :

- Savoir faire la différence entre la prestation de ses services et une offre de service
- Savoir analyser les données de ses clients pour construire des offres de service
- Savoir identifier les leviers et les freins au lancement d'une offre de service.



LIVRABLES :

- Votre gamme de services
- Le plan d'action au lancement d'une offre



DURÉE : 2 jours (14 heures)

## PROGRAMME DES DEUX JOURS DE FORMATION

### JOUR 1

- Lister l'ensemble de ses services
- Structurer et évaluer ses services (les plus réalisés versus les plus rentables ; les services rendus non facturés, les services demandés non réalisés...)

*Exercice pratique : établir sa gamme de services avec des indicateurs*

- Identification des leviers et des freins internes et externes (profils des clients, récolte des besoins clients, compétences internes,) au regard de la gamme de services établie.
- Explorer les profils de ses clients et leurs attentes

*Exercice pratique : réalisation de personae*

### JOUR 2

- Sur la base des travaux réalisés le jour 1, exemple de formalisation d'une offre de service
- Déterminer sa proposition de valeur et les éléments de langage pour présenter son cabinet et ses services

*Exercices pratiques : Rédaction des éléments de langage et préparation du plan d'action au lancement des offres en interne et en externe*

## TARIFICATION

Ce module peut être dispensé soit

### En INTER :

Dans nos locaux (Montpellier - Paris - La Rochelle)

**Tarif : 1500€ HT/stagiaire\***

*\*Le tarif affiché ne prend pas en compte les déplacements et l'hébergement des stagiaires.*

### En INTRA :

Sur demande, dispensé dans vos locaux ou à proximité.

**Sur devis.**

SPAS

GROUPE ●●  
**STRATAe**  
VOTRE ATOUT STRATÉGIQUE

*Mettre l'humain au cœur  
de toutes les préoccupations de l'entreprise.*

2 solutions d'accompagnement :  
DU CONSEIL ET DE LA FORMATION

**STRATAe.**  
CONSEIL

**MUTARe.**  
FORMATION

[www.stratae.fr](http://www.stratae.fr)