EXPERTS-COMPTABLES

Améliorer l'expérience et la relation client

Les clients jugent rarement le cabinet sur la technique, qu'ils ne peuvent pas évaluer, mais sur la relation : délais de réponse, clarté des explications, anticipation. Cette journée traite du parcours client et de ses points de friction.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Associés, chefs de mission, collaborateurs en

PRÉREQUIS
Être en relation avec les clients du cabinet. dossiers et au portefeuille clients du cabinet.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier le parcours client et ses moments clés.
- Identifier les points de friction et leurs causes.
- Améliorer la réactivité et la qualité des échanges.
- Structurer la mesure de la satisfaction.
- Traiter les insatisfactions avant qu'elles ne deviennent des départs.

03 Programme détaillé

M1 Cartographier le parcours · 2 h 00

- Voir le cabinet depuis le client.
- Moments clés du parcours, de l'entrée en relation à la restitution.
- Points de friction les plus fréquents.
- Attentes réelles des dirigeants.
- Atelier : Cartographier le parcours client du cabinet.

M2 Améliorer les échanges · 2 h 30

- Réactivité et clarté.
- Engagements de réponse et organisation interne.
- Clarté des écrits et des explications techniques.
- Anticipation et information proactive.
- Atelier : Réécrire trois échanges clients réels.

M3 Mesurer et corriger · 2 h 30

- Savoir ce que pensent les clients.
- Dispositif de mesure de la satisfaction.
- Traitement des insatisfactions et des réclamations.
- Plan d'amélioration priorisé.
- Atelier : Construire le dispositif de satisfaction du cabinet.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-cabinet ou en inter-cabinets.

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports courts, ateliers et mises en situation.
• Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
• Fiches-outils, modèles et plan d'action.
• Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• Analyse du besoin et recueil des attentes.
• Évaluation continue pendant les ateliers.
• Évaluation des acquis en fin de formation.
• Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. La formation professionnelle permanente doit rester cohérente avec les missions, les responsabilités et les besoins du professionnel.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr