

STRATÉGIE CABINET

CRM et démarche commerciale :

structurer le développement des cabinets à l'heure des nouvelles missions

Pendant longtemps, la croissance des cabinets d'expertise comptable s'est construite naturellement, portée par la qualité du travail, la réputation et la recommandation des clients.

Mais le contexte évolue rapidement. Automatisation des tâches, facture électronique, diversification des missions : les cabinets disposent progressivement de plus de temps... et de nouvelles opportunités pour développer leur rôle de conseil.

Comment utiliser ce temps pour créer davantage de valeur pour les clients... et pour le cabinet ?

Dans ce nouvel environnement, mieux connaître ses clients, identifier leurs besoins et structurer son développement devient essentiel.

Comment transformer ce potentiel en véritable levier de croissance pour le cabinet ?

C'est précisément là qu'intervient le CRM.





Un levier devenu stratégique

Le métier évolue et l'arrivée de la facture électronique et l'automatisation croissante de certaines tâches qui transforment progressivement l'organisation des cabinets. Demain, une partie du temps historiquement consacré à la production sera libérée. La question n'est donc plus seulement technologique : elle devient stratégique.

Dans ce contexte de nombreux cabinets réfléchissent au développement de nouvelles missions et de nouveaux services : accompagnement des dirigeants, pilotage de la performance, optimisation de la rémunération, transmission d'entreprise ou encore conseil patrimonial.

Pourtant, la croissance ne passe pas uniquement par la conquête de nouveaux clients ou par la croissance externe. Elle se trouve souvent au sein même du portefeuille existant. Les clients du cabinet constituent en effet le premier levier de développement : mieux les connaître, identifier leurs besoins et détecter les moments clés de leur vie d'entrepreneur permet de proposer des missions complémentaires à forte valeur ajoutée.

Structurer une démarche commerciale ne signifie pas transformer un cabinet d'expertise comptable en organisation de vente. Il s'agit plutôt de mieux valoriser l'expertise du cabinet, d'identifier les opportunités d'accompagnement et de suivre les besoins des clients dans la durée.

À partir d'un certain niveau de développement, cela ne peut plus reposer uniquement sur l'intuition ou la mémoire des associés. **Une organisation claire, une démarche structurée... et des outils adaptés deviennent nécessaires. Le CRM s'inscrit précisément dans cette logique.**

Le CRM : bien plus qu'un outil commercial

Un CRM (Customer Relationship Management), en termes simples, un CRM, c'est la mémoire commerciale de l'entreprise.

Ce n'est pas un "logiciel en plus" mais bien un outil de pilotage stratégique au service de la relation client.

Dans un cabinet d'expertise comptable, il permet de :

- **Centraliser** les données prospects et clients
- **Suivre** les opportunités commerciales
- **Structurer** le processus de vente
- **Organiser** les relances
- **Partager** l'information au sein du cabinet
- **Mesurer** la performance commerciale

Le CRM ne remplace pas la relation humaine : il la structure en centralisant les informations clés, la sécurise en évitant les oublis ou les pertes de données, et la professionnalise en permettant un suivi rigoureux, cohérent et transparent avec chaque client.



Pourquoi le CRM devient incontournable ?

Le métier d'expert-comptable évolue rapidement : la production comptable s'automatise, les clients attendent davantage d'accompagnement et de conseil, tandis que les missions proposées par les cabinets se diversifient (social, juridique, gestion, patrimoine...). Cette évolution enrichit l'offre de services, mais elle peut aussi rendre le pilotage de l'activité plus complexe sans outils adaptés.

Sans outil structurant, il devient difficile de savoir :

- Combien d'opportunités sont réellement en cours
- Quel est le taux de transformation
- Quels clients sont équipés de quelles missions
- Quelle est la valeur du pipeline commercial

Or sans visibilité, il n'y a pas de stratégie.

On vous explique !

Les bénéfices concrets pour le cabinet

01. Structurer et sécuriser le développement

Dans de nombreux cabinets, l'information commerciale est dispersée : boîtes mail, fichiers Excel, agendas personnels, mémoire du dirigeant.

Résultat : relances oubliées, opportunités perdues, manque de suivi.

Le CRM permet de formaliser un parcours commercial clair :

- Prise de contact
- Suivi
- Qualification
- Transformation
- Proposition
- Fidélisation

Chaque opportunité a un responsable.

Chaque étape est formalisée.

Chaque dossier dispose d'une prochaine action planifiée.

Quelques points gagnés sur le taux de transformation peuvent représenter plusieurs dizaines de milliers d'euros supplémentaires par an, sans augmenter le nombre de rendez-vous.



02.

Valoriser l'expertise et développer la vente additionnelle

La croissance la plus rentable se trouve souvent dans la base clients existante.

Pourtant, peu de cabinets connaissent précisément :

- Leur taux d'équipement par typologie de mission
- Les services non souscrits
- Les opportunités liées à certains événements clés

Un CRM permet de pallier ces manques. Il ne s'agit pas de « vendre au feeling », mais d'activer méthodiquement le potentiel du portefeuille. La vente devient alors davantage du conseil structuré.

Par exemple, disposer d'informations structurées sur les dirigeants, comme leur âge ou certaines étapes de vie de l'entreprise, peut faire émerger naturellement des opportunités de conseil. Un dirigeant approchant de la soixantaine pourra être accompagné dans la préparation de sa retraite, l'optimisation de sa rémunération ou encore la valorisation de son entreprise en vue d'une transmission.

La vente devient alors davantage du conseil structuré, fondé sur l'analyse des données clients et l'anticipation de leurs besoins.

03.

Gagner en prévisibilité et en pilotage

Un cabinet équipé d'un CRM peut :

- Estimer son chiffre d'affaires futur grâce au pipeline pondéré
- Anticiper les recrutements
- Fixer des objectifs réalistes
- Analyser les causes de perte

Cette capacité de projection est un atout majeur dans une logique :

- De croissance externe
- De transmission
- De recherche de financement

Un cabinet structuré rassure.

04.

Améliorer l'organisation interne

Le CRM ne bénéficie pas uniquement aux associés mais à l'ensemble de l'équipe, il :

- Clarifie les responsabilités
- Fluidifie la transmission d'informations
- Réduit la dépendance à certaines personnes
- Facilite l'onboarding de nouveaux collaborateurs

Il transforme la donnée commerciale en actif collectif.



Les facteurs clés de réussite

La réussite d'un projet CRM ne repose pas uniquement sur l'outil.

Trois conditions sont essentielles :

▪ **01. L'implication des équipes**

L'adhésion des collaborateurs est nécessaire pour le bon déploiement de l'outil. La réussite passe par l'accompagnement au changement, la formation et des usages clairs. Le CRM doit être perçu comme un outil d'aide, pas de contrôle.

▪ **02. La qualité des données**

Un CRM mal alimenté devient rapidement inutile.

▪ **03. La simplicité au démarrage**

Il est nécessaire de bien étudier toutes les offres de CRM. En effet, un CRM efficace doit être simple d'utilisation, adapté aux spécificités du métier et compatible avec vos outils existants. L'objectif étant d'avoir un outil utile et non contraignant.

Pour conclure

Mettre en place **une démarche commerciale soutenue par un CRM**, c'est **structurer** son développement, **valoriser** son expertise, **renforcer** la relation client et **sécuriser** sa croissance.

Le CRM ne dénature pas le métier : il lui donne un cadre clair et fiable. Assumée et bien expliquée, cette démarche renforce l'image du cabinet : structuré, orienté client et force de proposition, tout en rassurant vos clients et en valorisant votre professionnalisme.



Classe 7 est à vos côtés pour faire de votre communication un véritable atout.



Contactez-nous
pour découvrir nos solutions spécialement conçues pour les créateurs de cabinet !

CLASSE 7.FR



Engagée auprès des Experts-Comptables pour révéler leur cabinet

classe7.fr