

"Au démarrage, le créateur d'entreprise a généralement besoin d'une relation physique"

29/05/2017



Retrouvez chaque semaine notre interview sur un sujet d'actualité. A l'origine 100 % en ligne, le cabinet d'expertise comptable Compta in touch fait évoluer son offre en proposant aussi une relation physique via une autre structure. Les explications de sa directrice marketing Géraldine Talec.

Le cabinet 100 % en ligne Compta in touch lance Tandem. De quoi s'agit-il ?

En deux ans d'existence, Compta in touch dispose de 600 clients en portefeuille. Beaucoup de prospects et de clients se trouvent en Île-de-France. Certains sont réticents à l'idée de passer à une relation entièrement en ligne bien que ce soit notre positionnement. Ils le manifestent soit dès le premier échange avec les commerciaux soit plus tard. Ces personnes veulent un conseil de proximité que nous ne pouvons proposer à distance. Nous avons cherché des solutions pour leur offrir à la fois une relation en ligne et la possibilité de rencontrer physiquement un conseiller. Il se trouve que Cogedis, la maison mère de Compta in touch, possède une autre filiale, Gédéa expertises, implantée en Île-de-France via 4 agences (Montigny Le Bretonneux, Paris Bastille, Saint-Germain en Laye, Argenteuil). Nous nous sommes dits que l'on pourrait fournir ce conseil de proximité en agence que nous demandent certains clients via cette filiale d'Île-de-France tout en gardant la réactivité et la prestation 100 % en ligne de Compta in touch. C'est l'offre Tandem. C'est très opportun notamment pour les créateurs d'entreprise.

“ Certains clients n'iront jamais sur une prestation 100 % en

“ ligne”

C'est paradoxal car on se disait que les créateurs sont très connectés, ce qui est vrai, mais ils ont besoin d'être rassurés sur leur projet, sur le business model. Au démarrage, le créateur a généralement besoin d'une relation physique même si ce n'est pas le cas de tous, certains préférant une relation 100 % en ligne. Il est stratégique pour nous de répondre à cela. De la même manière, certains clients n'iront jamais sur une prestation 100 % en ligne.

A qui s'adresse un client de Compta in touch qui a besoin d'un conseil ?

Soit il reste conseillé par Compta in touch soit il demande à rencontrer un conseiller en Île-de-France avec lequel il entrera en contact via Compta in touch.

Quelle prestation le cabinet en Île-de-France peut-il assurer ?

C'est un cabinet classique d'expertise comptable qui est donc en capacité de répondre aux problématiques comptables, RH, conseil juridique... Il dispose aussi de spécialistes sur la partie création d'entreprises pour conseiller sur le positionnement, la communication, la marque ou encore la recherche de financements.

Lors du lancement de Compta in touch en avril 2015, vous aviez l'ambition de conquérir 150 clients dans l'année 2015 avec un panier moyen de 1500 euros et d'atteindre 1000 clients dans les trois ans. Avez-vous atteint le 1er objectif et êtes-vous en passe d'atteindre le second ?

Le 1er objectif a été réalisé. Nous avons plus de 300 clients en fin de 1ère année. Nous pouvons espérer atteindre 1000 clients à fin 2018 car nous en sommes à 600. Et le panier moyen est conforme à nos ambitions.

“ Nous tenons notre promesse de répondre en 48h aux clients” Donc quel chiffre d'affaires réalisez-vous en ce moment ?

On ne parle pas forcément de chiffre d'affaires même s'il est conforme aux objectifs. L'enjeu n'est pas tant sur le nombre de clients mais vraiment d'anticiper sur leurs nouveaux besoins et de les fidéliser soit via Compta in touch 100 % en ligne soit via la prestation hybride Tandem. Il faut qu'on soit capable de répondre aux nouvelles formes d'entreprise telles que les start-ups et de façon réactive. Avec Compta in touch, nous tenons notre promesse de répondre en 48h aux clients.

Communiquez-vous le taux de fidélité de vos clients ?

Je ne l'ai pas. Je peux vous dire que nous rencontrons très peu de départs de clients au bout de deux ans d'existence. Les principales raisons tiennent à la recherche de proximité à des moments-clés, d'où l'offre Tandem, et à des personnes qui ne s'habituent pas à la relation en ligne. Pour être réactifs aux clients, il faut que eux-mêmes soient très organisés pour scanner leurs pièces comptables régulièrement.

Pour quelle (s) raison (s) de nouveaux clients viennent-ils chez vous ?

Ils viennent par le prix mais ce n'est pas ce qu'ils recherchent finalement. Quand on entame une relation, ils attendent de nous d'être réactifs et de leur apporter du conseil. Paradoxalement, ils recherchent un lien, qui n'est pas forcément physique. Ce n'est pas parce qu'on est en ligne que les clients n'ont pas besoin d'une proximité. Nous ne sommes pas un logiciel comptable qui laisse le client en toute autonomie face à sa comptabilité. Autre aspect : nous offrons l'expertise comptable sur mesure. Sur internet, le client

peut choisir ses prestations et les modifier d'une année sur l'autre. Et le prix est communiqué en toute transparence.

“ Ce qui se passe en Île-de-France est un pilote Pourriez-vous étendre ce nouveau modèle mixte à d'autres régions en France ? **”**

Oui, c'est dans les plans. Ce qui se passe en Île-de-France est un pilote. Nous cherchons à étendre le dispositif.

✍️ Propos recueillis par Ludovic Arbelet

Source URL:

<http://www.actuel-expert-comptable.fr/content/au-demarrage-le-createur-dentreprise-generalement-besoin-dune-relation-physique>