



Rencontre client : l'art de la préparation

Publié par Elenka Alexandrov Todorov le 20 mars 2012



Rencontrer des clients actuels et potentiels, c'est-à-dire des dirigeants de PME, fait partie de votre quotidien. Et un gage du succès de ces rencontres, c'est sans l'ombre d'un doute votre préparation avant de les accueillir dans votre bureau.

Afin de vous aider dans votre pratique, ConseillerPME.ca a interrogé un expert en la matière. Il a gracieusement accepté de partager avec vous ses méthodes éprouvées depuis plus de dix ans. En effet, Dominic Paquette, PDG de l'entreprise Partenaire-Conseils Groupe Financier – entreprise qui compte parmi ses employés notaires, avocats et fiscalistes notamment, se spécialise dans les services offerts aux PME. Dans sa pratique, il rencontre régulièrement des dirigeants de PME qu'il accompagne et conseille afin de leur permettre de rencontrer, voire dépasser leurs objectifs.

«Les PME que nous comptons parmi notre clientèle peuvent avoir trois, quatre employés, et ce nombre peut monter jusqu'à 50. Les plus grosses entreprises ont généralement un contrôleur à l'interne. Les entreprises nous approchent parce qu'ils ont besoin de ressources et d'accompagnement», précise-t-il tout d'abord.

«Nous avons adopté une thématique qui a su faire ses preuves au fil des ans. Pour mieux conseiller vos clients, vous devez les questionner», dévoile M. Paquette. Son slogan qui a fait ses preuves: «Révéler le meilleur de vous-même». Et pour que vos clients puissent justement révéler le meilleur d'eux-mêmes, il faut avant toute chose savoir bien les questionner.

«Nous avons une approche en cinq étapes, et ces étapes sont toujours les mêmes:

1. Rencontre avec le client (propriétaire de PME);
2. Définition du portrait et des opportunités du client;
3. Préparation et présentation du plan d'action/recommandations au client;
4. Plan détaillé et échéancier;
5. Suivi et mise à jour.»

Rencontre numéro un

«La première rencontre avec le client sert en fait de cueillette de données afin d'identifier clairement la situation du client», fait remarquer M. Paquette.

«Dans notre approche, il est également nécessaire d'obtenir de la part du client une copie de plusieurs documents tels que testaments, états financiers, documents de gestion et de fiducie, documents légaux, etc. Nous devons également consulter d'autres documents tels que les assurances vie et invalidité pour les actionnaires.»

«Nous procédons par la suite à la définition de la structure organisationnelle de l'entreprise: son organigramme, histoire de savoir qui occupe quel rôle au sein de l'entreprise. Il est essentiel de se familiariser avec la structure de la compagnie. Parfois, c'est en faisant cet exercice avec le dirigeant que lui aussi saisit la structure de sa propre entreprise, car il connaît parfois organigramme, mais ce travail d'identification des rôles et responsabilités des employés n'a jamais été fait, voire écrit sur papier.»

Autre point important indiqué par M. Paquette: l'importance d'identifier les projets de l'entreprise et de son propriétaire. «S'agit-il d'une entreprise familiale? Prévoit-il faire l'acquisition d'un compétiteur ou l'a-t-il fait récemment? Quels sont ses projets à venir? Voilà le genre de questions qu'il ne faut pas oublier de poser lors de l'entretien avec le dirigeant d'une PME. Très souvent, les gestionnaires de PME sont dans le quotidien des opérations et des tracas. Il est par contre primordial de les aider à voir à long terme.»

Autre détail fort intéressant expliqué par M. Paquette: l'importance d'adapter son service en fonction de la personnalité de la personne qui dirige et qui est propriétaire d'une PME. Il faut savoir par exemple si la personne avec qui vous travaillez a une personnalité analytique ou d'opinion. «Je compare souvent mon travail à ce qui se passe lorsqu'une personne se présente à un gym: il faut adapter les exercices (services et approche) selon les besoins de la personne à qui l'on a affaire. Il faut examiner et tracer un portrait de la situation en identifiant les points forts et les points faibles. Toujours en prenant mon exemple du gym, la personne veut-elle perdre du poids ou s'entraîner? Voilà un détail essentiel à connaître, car les exercices planifiés (l'approche avec votre client) ne seront pas du tout les mêmes.»

Autres points que M. Paquette examine dans son approche avec ses clients: quels éléments lui donnent confiance? Et aussi où ils se voient dans trois ans? Quel est leur objectif ultime?

«Et après toutes ces questions, le travail avec le client devient quantifiable. C'est à la suite de cet examen rigoureux et de cet exercice avec le client qu'il est par la suite possible de cibler les façons de faire pour atteindre les objectifs visés. Et surtout pour planifier les stratégies fiscales et financières pour les atteindre», ne manque-t-il pas de souligner.

Somme toute, absolument tout est écrit. «C'est un peu comme si l'on s'infiltrait dans leur vie privée, car il est nécessaire d'avoir beaucoup de détails et de renseignements pour bien conseiller ses clients. Il importe également d'établir des objectifs accompagnés d'un échéancier. Une fois tous ces documents et renseignements connus, le processus de planification prend de trois à quatre semaines, le tout comprenant également des suivis trimestriels avec le propriétaire de l'entreprise.»

Réaction client

Par expérience, M. Paquette avoue que si quelqu'un se déplace et répond à vos questions, voilà la preuve d'un ensemble de petits «oui». À l'opposé, ceux qui ont peur ne reviennent pas après une première rencontre et ne remettent pas leurs papiers, «chose qui est toutefois très rare», précise-t-il.

«Ce type de démarches doit toujours se faire dans le respect de la personne en face de vous, et ces démarches doivent également toujours être adaptées à ses besoins et aussi à son rythme, car le but n'est certes pas de lui imposer quoi que ce soit, mais bien de l'aider et de l'accompagner afin d'atteindre ses objectifs», insiste M. Paquette. «Et ce n'est jamais pareil. C'est toujours du cas par cas. Il y a parfois des étapes qui se passent plus rapidement que d'autres. De notre côté, nous suivons toujours les cinq mêmes étapes citées plus tôt. Cela ne change pas», conclut M. Paquette.
