

**=exact**

**Comment  
organiser avec  
succès**

**une session  
client Exact ?**

Découvrez ici tout ce que vous devez savoir



# Pourquoi organiser une session client Exact ?

Les sessions clients sont une manière efficace de nouer une relation plus étroite avec vos clients, de partager des connaissances ou d'informer un grand groupe de clients à propos de nouveaux développements, par exemple.

Vous informez les clients sur des sujets importants, sans engagement. Et ce, qu'il s'agisse de nouvelles lois et réglementations, de développements sur des marchés spécifiques ou de l'introduction d'un logiciel Exact.

Les sessions clients sont la manière idéale d'entrer en contact avec vos clients, d'attirer leur attention et de répondre facilement à toutes leurs questions.

Dans ce guide, vous trouverez les principaux trucs et astuces pour organiser avec succès une session client autour d'Exact.



# La **planification** de votre session client Exact

Tout comme vous, vos clients sont très occupés. Une session client doit être pratique en termes de date, d'heure et de lieu. Préparez-vous et récapitulez ce qui suit :

## **Date**

Une enquête révèle que le mardi, le mercredi et le jeudi conviennent particulièrement bien.

## **Moment**

Les entrepreneurs manquent de temps. C'est une session avant ou après les heures de bureau qu'ils apprécieront tout particulièrement. Pensez par exemple à une session petit-déjeuner, une session déjeuner ou un apéritif.

## **Lieu**

Votre bureau est-il suffisamment grand pour accueillir au moins 10 invités ? Dans ce cas, envisagez d'organiser la session dans votre bureau. Il est toutefois important que

celui-ci soit facilement accessible et qu'il y ait suffisamment de places de parking. D'autres options sont un hôtel, un restaurant ou tout autre lieu doté d'une salle de réunion.

### **Exigences relatives au lieu**

- + Capacité à accueillir vos invités (10 à 30 invités)
- + Facilités de restauration
- + Tables et chaises pour que vos invités puissent s'asseoir
- + Suffisamment de places de parking

### **Dressez une liste de tout ce que vous devez encore régler ou faire :**

#### **Équipement audiovisuel tel que :**

- + Écran de présentation
- + Wi-Fi ou internet câblé pour une démonstration
- + Micro et prises en suffisance
- + Personnel pour aider à enregistrer les présences à l'entrée et accueillir les invités

# Une session client **Exact Online** virtuelle

Vous souhaitez offrir plus de flexibilité à vos clients ? Envisagez alors une session client Exact virtuelle. Elle comporte plusieurs avantages.

## Avantages

- + Gain de temps pour vous et votre client, et plus de flexibilité
- + Accessible à tous vos clients
- + Vous pouvez inviter plus de clients à la session
- + Coûts réduits par rapport à une session en présentiel
- + Plus facile de recueillir du feedback
- + Les résultats de votre session sont facilement mesurables



# Organiser une session client **Exact** virtuelle

Optez pour une session client Exact virtuelle. Dans ce cas, nous vous soutenons en vous proposant une plateforme et un expert Exact qui expliquera à vos clients tout ce qu'il faut savoir sur une ou plusieurs solutions Exact.

Une session client Exact virtuelle en 6 étapes :

1. Inscrivez-vous via votre Account Manager.
2. Nous vous envoyons un courriel reprenant quelques instructions.
3. Nous convenons d'une date et d'une heure.
4. Invitez vos participants (utilisez pour cela nos modèles de courriel).
5. Enregistrez avec nous votre session client.
6. Vous recevrez ensuite l'enregistrement et une liste de tous les participants.

Demandez un expert Exact pour :

- + Exact pour Comptabilité
- + Exact pour Commerce
- + Exact pour Gestion de Projets
- + Exact pour Production

# Inviter vos clients

Vous déterminez vous-même le nombre de clients que vous souhaitez inviter. Il peut par exemple y en avoir 10, mais aussi 20. Un nombre plus limité confère une ambiance plus amicale dans laquelle vous pouvez accorder plus d'attention aux questions et à la situation spécifique de votre client.

## Étape 1 : Choisir les bons clients pour la bonne session.

Réfléchissez bien à l'objectif de votre session et au message que vous désirez transmettre à vos clients. Vous souhaitez par exemple organiser une session pour de nouveaux clients ou des clients qui ne gèrent pas encore leur comptabilité ? Ou vous organisez par exemple une session pour des clients Exact existants, qui peuvent se tourner vers un cours de recyclage « Travailler avec Exact » ? Dans les deux cas, nous vous aidons en vous fournissant du matériel de présentation. Vous pouvez l'adapter selon vos désirs.

### Trois conseils pour 3 types de sessions clients :

1. Session client sur l'optimisation de l'efficacité du travail avec Exact :  
Recherchez des clients Exact existants qui peuvent tirer davantage profit de leur abonnement Exact en utilisant mieux les fonctionnalités d'Exact.

2. Session client sur les processus de travail administratifs :  
Recherchez les clients qui, par exemple, seront les plus impactés par les changements de législation et de réglementation.
3. Session client autour d'un meilleur contrôle et d'une meilleure vue d'ensemble de votre entreprise :  
Recherchez des clients qui auront plus de contrôle et une meilleure vue d'ensemble de leurs chiffres à l'aide d'Exact. Il peut s'agir de clients existants (qui n'utilisent pas encore le logiciel de manière optimale), mais aussi de clients potentiels et nouveaux.

## Étape 2 : Rédiger l'invitation

Vous savez quel type de session client vous souhaitez organiser et vous disposez d'une liste de clients que vous souhaitez inviter ? Dans ce cas, rédigez l'invitation. Pour ce faire, utilisez nos modèles de courriel pour les invitations ou adaptez-les selon vos souhaits. Veillez en tout cas à indiquer clairement pourquoi il est intéressant pour votre client d'assister à cette session.

## Étape 3 : Tracer les inscriptions

Vous voulez permettre à vos clients de s'inscrire le plus facilement possible à votre session client. Des outils d'événements en ligne comme Eventbrite sont pratiques pour tenir à jour les inscriptions.



# Une invitation accrocheuse

Vous souhaitez évidemment que votre invitation séduise votre client et lui donne tout de suite envie de participer à votre session. Pour ce faire, vous pouvez utiliser nos modèles de courriel et d'autres documents. Vous souhaitez créer vous-même une invitation ? Dans ce cas, pensez absolument aux éléments suivants.

Envoyez votre invitation par courriel et n'oubliez pas tous les détails pertinents :

- + L'objectif de la session et pourquoi c'est utile pour eux
- + La date, l'heure et le lieu
- + Une brève présentation du/des orateur(s)
- + La date de clôture des inscriptions
- + Les itinéraires et les endroits où stationner
- + Le fait qu'ils peuvent ou non venir accompagnés à la session



# Présentation et contenu

Une démonstration Exact est une manière efficace de montrer à vos clients comment le logiciel de comptabilité en ligne leur permet de contrôler et de comprendre leurs chiffres et leur entreprise !

Insistez sur les principales caractéristiques et les avantages majeurs :

- + Gagnez du temps grâce au robot comptable d'Exact
- + Soyez payé plus rapidement via la facturation électronique et l'envoi d'un lien de paiement
- + Associez Exact à plus de 220 solutions logicielles de nos partenaires Exact et travaillez à partir d'un seul système central
- + Vérifiez toujours et partout les mêmes données financières que votre gestionnaire de relation ; collaborez intelligemment en ligne



# Agenda potentiel de votre session client Exact

Ne laissez pas votre session client durer plus de 2 heures pour que vos clients restent passionnés.

## Exemple d'agenda :

1. Accueil avec un verre de bienvenue
2. Début – Donnez un aperçu du contenu de la session
3. Introduction à Exact – Avantages & caractéristiques clés
4. La collaboration entre l'expert-comptable et le client dans Exact
5. Présentation du fonctionnement d'Exact
6. Témoignage client - Donnez la parole à un client Exact existant pour qu'il fasse part de son expérience
7. Questions-réponses
8. Clôture par une pause café/thé



# Utilisation du matériel de marketing

Mettez en valeur Exact et vos spécialistes avec du matériel de marketing et du matériel promotionnel conçus par des professionnels. Dans la boîte à outils de la session client, vous trouverez par exemple des dépliants et des brochures. Vous pouvez les imprimer et les remettre à vos invités afin qu'ils puissent les relire plus tard au calme.

Voici le matériel que vous pouvez demander à votre account manager :

- + Des dépliants Exact imprimés
- + Des brochures Exact imprimées
- + Des stylos et des blocs-notes Exact



# Faites une répétition Générale

Veillez à ce que tout se déroule comme prévu en effectuant une répétition générale avant le jour J. Cela vous permettra de détecter à temps les problèmes éventuels et de savoir pendant combien de temps environ vous aurez la parole. Exercez-vous en faisant votre présentation face à un collègue. Nous vous aidons en vous fournissant un modèle de présentation PowerPoint. Vous pouvez encore l'adapter si vous le souhaitez. Dans les notes de l'orateur, nous avons ajouté des commentaires qui vous guideront à travers les transparents.

## Conseils de présentation

- + Faites une répétition générale et demandez un feedback honnête
- + Notez à l'avance le temps à prévoir par sujet
- + Vérifiez que les éventuels orateurs externes seront bien présents

## Conseils pour accueillir des clients

- + Prévoyez un système d'enregistrement lors de l'accueil de vos invités
- + Confirmez l'aide de tiers éventuels
- + Préparez les goodies bags à l'avance pour les invités qui doivent éventuellement partir plus tôt

## Conseils techniques

- + Vérifiez que tout l'équipement fonctionne correctement
- + Vérifiez la puissance du Wi-Fi ou prévoyez une connexion internet câblée si vous faites une démonstration
- + Enregistrez votre présentation sur le bureau de votre ordinateur ou tablette afin de pouvoir la lancer rapidement et facilement



# L'importance du réseautage

## Réseautage et démonstrations individuelles :

Après votre présentation, vous aurez la possibilité de réseauter et de poser des questions à vos clients. Prévoyez un espace avec des chaises, des tables et des ordinateurs portables pour des démonstrations individuelles. Vous pourrez ainsi entrer dans le détail et discuter par exemple des avantages d'Exact avec un client spécifique.

## Continuez sur votre lancée :

Faites en sorte que votre client reste enthousiaste en prenant immédiatement rendez-vous pour le recontacter. Gardez votre agenda à portée de main pour ne pas laisser passer cette opportunité.



# Suivi de votre session client Exact

Qu'il s'agisse d'une session client Exact sur-site ou d'une session client Exact virtuelle, votre suivi est crucial. Vous faites ainsi preuve d'implication et d'intérêt vis-à-vis de votre client.

Abordez dès lors les points suivants directement après la session client :

- + Envoyez un message de remerciement à tous les participants. Pour ce faire, vous pouvez utiliser notre modèle de courriel de suivi.
- + Partagez une synthèse des principaux points.
- + Faites le suivi des questions de clients spécifiques.
- + Partagez des informations et des documents concernant les questions posées ou les demandes.





## Exact

Avenue Reine Astrid 166  
1780 Wemmel  
Belgique

Tél. : 02 711 15 11  
Courriel : [info@exactonline.be](mailto:info@exactonline.be)  
Site Web : [www.exact.com/befr](http://www.exact.com/befr)

© Exact Group B.V., 2021. Tous droits réservés. Toutes les marques et les dénominations commerciales citées ci-après appartiennent à leurs propriétaires respectifs. ACCB\_21009

Exact inspire les PME dans le cadre de leur développement. Celles-ci supportent l'économie, et nous les y aidons. Tout comme les PME, Exact ne craint pas l'inconnu. Nous sommes ambitieux et aimons donner le ton. Nous connaissons les défis et concevons des logiciels pour les relever. Nos solutions innovantes sont axées sur les besoins opérationnels de nos clients. Exact offre aux PME et à leurs experts-comptables un aperçu de la situation actuelle, ainsi qu'une vision d'avenir. Nous aidons ainsi nos clients dans le monde entier à réaliser leurs ambitions.

**Exact. Cloud business software.**