

Comment répondre aux questions des clients



Les clients veulent tout savoir sur vos méthodes comptables et ils exigent généralement une réponse sur-le-champ. Il est important de comprendre que, dans de nombreux cas, vos clients sont néophytes dans le domaine de la comptabilité. Ils ne vous demandent généralement pas conseil au moment de mettre sur pied leur entreprise ou d'entreprendre quelque chose de nouveau, mais bien quand des problèmes surviennent. Ce n'est pas forcément une mauvaise chose, car si vous pouvez résoudre leurs problèmes, cela vous donne l'occasion d'établir une relation avec eux. Vous continuez alors à leur offrir des services moins problématiques et ils pourraient même vous recommander à d'autres clients éventuels. C'est donc une bonne idée d'apprendre comment gérer la multitude de questions qu'ils vous posent.

Couvrir les éléments de base

Certaines des questions que vous poserez les clients seront très simples et vous sembleront évidentes, comme l'a suggéré [Accounting Today](#). Ils demandent peut-être de vous rencontrer sans avoir examiné tous les détails ou fait un minimum de recherche. L'essentiel est de ne pas compliquer les choses et de leur donner une idée réaliste de ce qui fonctionne. Si vous ignorez la réponse à leur question, car ils ne vous ont pas fourni suffisamment de renseignements, mettez la question dans un contexte qui les encouragera à vous éclairer.

Une autre façon d'envisager ces diverses questions est de les voir comme des occasions d'affaires. Parfois, ils vous demanderont comment tirer le meilleur parti de leur flux de trésorerie. Tout en garantissant que vous les aiderez, vous pouvez présenter certains des services que vous offrez, qui sont pertinents au flux de trésorerie. Cela peut élargir votre relation d'affaires dès le début.

Les ramener à la réalité

Vous aurez souvent des clients qui viennent vous voir et vous suggèrent une astuce comptable du genre « doublette irlandaise » ou autre dont leur a parlé un ami qui n'est pas un professionnel de la comptabilité. Les questions agaçantes sur des options comptables ridicules doivent être réfutées immédiatement, mais de manière à leur faire comprendre pourquoi c'est une mauvaise idée, selon [Accounting Web](#). Demandez-leur quelles sont les qualifications de comptable ou d'aide-comptable de la personne ayant fait la recommandation et si cette personne est prête à assumer la responsabilité de son judicieux plan si elle a des ennuis avec l'Agence du revenu du Canada.

Il y a d'autres questions agaçantes à prendre en considération. Certains vous demanderont pourquoi leurs profits sont supérieurs au solde de leur compte bancaire; dans ce cas, il vous faudra expliquer patiemment la différence entre les deux. D'autres sont plus fiers et prétendent que la seule chose que vous avez à faire pour eux est de vous occuper des comptes statutaires, ce à quoi vous pouvez répondre, tout en faisant preuve de respect, que vous avez quand même besoin de regarder leurs livres pour vous assurer que les nombres concordent. La meilleure approche pour répondre aux questions des clients demande de votre part délicatesse et humilité ainsi qu'une petite dose de réalisme.

Pour en savoir plus, visitez le site : sage.com/ca/fr/sagematch