

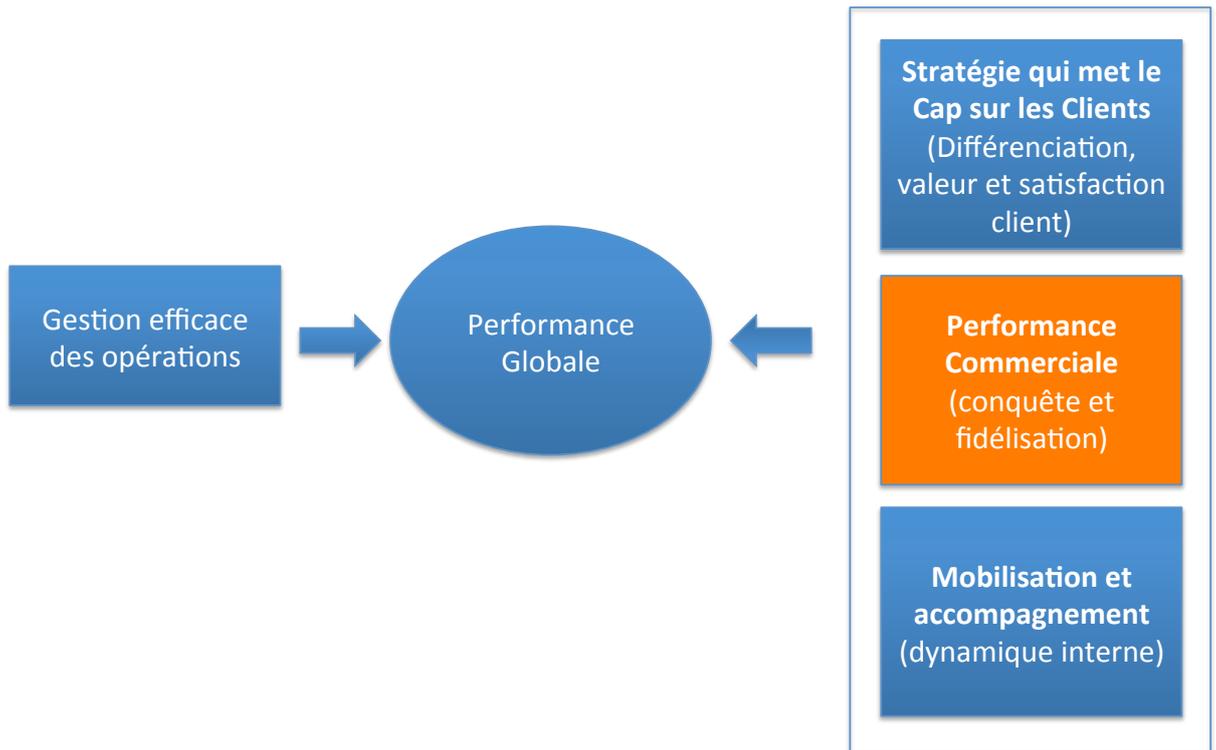
## « Cap Client : Une équipe pour booster la performance des cabinets professionnels »

### Les cabinets d'avocats, cabinets comptables ... un monde pas comme les autres !

- Votre réputation est source de recommandation !
- La confiance se bâtit au premier contact, dans un contexte souvent émotionnellement fort, doublé d'une incertitude sur les modalités d'accompagnement !
- L'écoute, l'expertise et la valeur ajoutée ne sont plus suffisantes et n'ont rien d'exceptionnelles !
- ... les clients attendent aussi de la considération, de l'anticipation et de la prévenance ... pour maintenir une relation de confiance dans la durée !
- La concurrence est de plus en plus forte, dans un secteur en mutation et dans un marché difficile !
- Les associés privilégient encore trop souvent la performance individuelle au détriment de la performance du cabinet et ... ils sont de plus en plus volatiles !
- Des équipes (collaborateurs et fonctions supports) qui attendent de la considération, de l'anticipation et de la prévenance

#### Mettez le Cap sur vos Clients !

- **Nous avons la profonde conviction que la performance globale d'un cabinet, au delà d'une gestion efficace des opérations, passe par une stratégie qui met le Cap sur les Clients.**
- **Mettre le Cap sur les Clients, c'est garder et développer les clients actuels et en conquérir de nouveaux.**
- **Pour cela les cabinets doivent mobiliser et accompagner l'ensemble des équipes autour de l'enjeu client.**



### Mobiliser les équipes au service de la performance du cabinet

**Cap Client** : une approche **globale, transversale et pragmatique**

**Cap Client** : un accompagnement dans votre stratégie de **développement et de création de valeur**,

**Cap Client** : des démarches et outils **orientés client** et des outils de **management**.

**Cap Client** regroupe des consultants d'expérience, en France et au Canada, pour vous aider à relever les défis de performance de votre cabinet sous les volets suivants:

- Le positionnement distinctif de votre cabinet
- La mobilisation et la gestion de vos équipes
- La gestion de la satisfaction de vos clients, la fidélisation
- La conquête de nouveaux clients



## L'équipe « Cap Client Pro »



**Laurence LAHMANI**  
*llahmani@capclient.com*

Dirige Cap C Conseil, cabinet Conseil et Formation en stratégie, relation et expérience client et création de valeur à partir du client.  
[www.capc-conseil.com](http://www.capc-conseil.com)

**Pascale JOLY**  
*pjoly@capclient.com*

Partenaire de LC2 – cabinet de conseil en RH, Coaching et développement des compétences managériales. [Linkedin pascale Joly](#)



**André COUPET**  
*acoupet@capclient.com*

Homme de conviction, il écrit régulièrement dans des journaux économiques ou revues universitaires, anime des séminaires ou conférences sur le thème des stratégies client, et a mené une carrière de consultant en stratégie dans divers cabinets : PWC, GICAM, DELOITTE - TOUCHE, SECOR à Montréal et Paris  
[www.capclient.com](http://www.capclient.com)



**Pierre DAEMS**  
*pdaems@capclient.com*

Président de Aube Conseil – Cabinet de Conseil Paris/Montréal. Performance des équipes de direction – Management de l'Expérience Client, Développement de l'organisation.  
[www.aubeconseil.com](http://www.aubeconseil.com)

**Liette MONAT**  
*lmonat@capclient.com*

Présidente de Liette Monat Stratégies d'Affaires inc. Cabinet conseil, formation et coaching en développement des affaires pour les services professionnels. En Amérique et Europe  
[www.lmonat.com](http://www.lmonat.com)

