

1 Marché de conseil

Européen VS Français
(CA) [1]



Prometteur

Augmentation du CA du conseil en France en 2015 : **+6%**



2 Enjeux du consultant

Cibles

- Jeunes diplômés
- Cadres en reconversion professionnelle



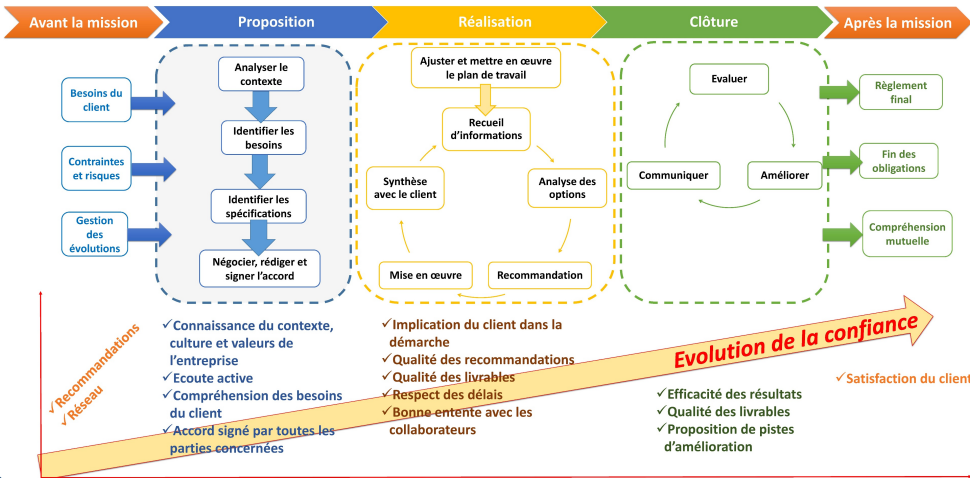
✓ **Pérenniser l'activité du consultant**



- Se faire **connaitre/ recommander**
- **Ecouter** le client et l'impliquer
- Etablir la **confiance**
- **Fidéliser** le client



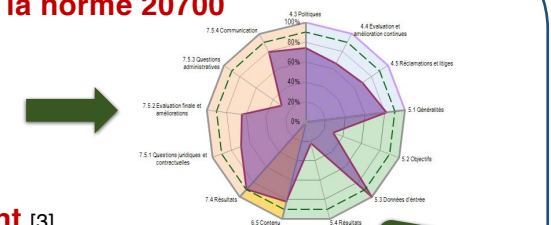
3 Activités de conseil selon la norme de conseil en management [2]



4 Outils de mesure et d'amélioration

✓ **Outil d'autodiagnostic de la norme 20700**

4.3	Politiques	Insuffisant	0%
cr 1	Bonne connaissance des lois et des réglementations liées à leurs services et celles du client.	Choix de VERACITE	
cr 2	L'accord inclut l'accès aux informations, la consultation, la communication, les rôles et responsabilités des parties prenantes. Le code de conduite inclut des sujets majeurs que l'attitude professionnelle, le développement durable, la responsabilité sociale, le conflit d'intérêts et l'intégrité.	Choix de VERACITE Faux Plutôt Faux Vrai VERACITE	
cr 3			



✓ **Fiche de satisfaction client [3]**

Critères	Indice de satisfaction			
	TS	S	MS	PS
1.1 Suffisance de la connaissance de votre entreprise, et de son contexte dans sa globalité				
1.2 Bonne présentation des prestations de services, du domaine d'intervention de l'intervenant en conseil, professionnalisme				
1.3 Le consultant est compétent et adopte une attitude professionnelle				
1.4 Bonne qualité d'écoute et bonne compréhension du besoin de votre entreprise				
1.5 Répondre à vos questions éventuelles				
Remarques et suggestions :				

L'avis de votre client est important !

Votre résultat apparaît sur un graphe radar



✓ **Guide de bonnes pratiques [4]**

Basé sur les retours d'expérience

5 Conclusion

- ✓ Élargir le réseau du consultant
- ✓ Fidélisation des clients
- ✓ Augmenter le chiffre d'affaire du consultant
- ✓ Pérenniser l'activité de conseil



6 Bibliographie

1. Agence Pour la Création d'Entreprises - Projecteurs Consultants - Conseil pour les affaires
2. « PR NF ISO 20700 Lignes directrices relatives aux services de conseil en management ». Edition Afnor, www.afnor.org, Mai-2016.
3. « NF EN 16114 Services de conseil en management ». Edition Afnor, www.afnor.org, Décembre-2011.
4. Arnaud Cielie, *Consultant : se lancer, réussir et durer*. Dunod, 2014.

Pour en savoir plus

