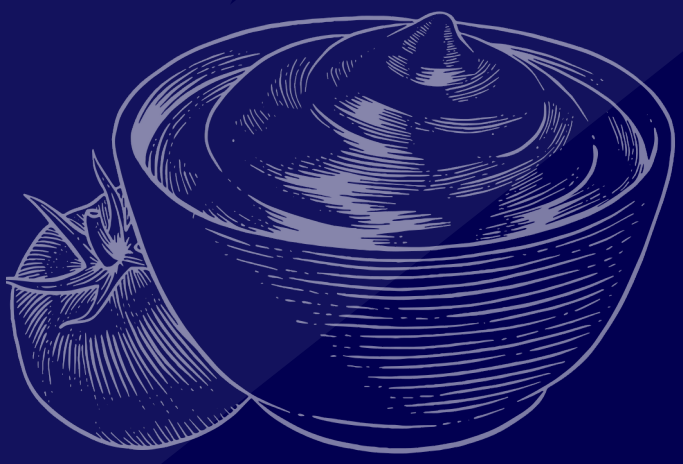
LE LIVRE DE LA RECETTE

amarris

Le guide ultime pour maîtriser la sauce Amarris



EDITO

Bienvenue dans le **Culture Book* Amarris**,
le guide qui te donne toutes les clés pour maîtriser la sauce Amarris à la perfection !

Depuis le début de notre aventure, nous croyons fermement que le capital humain est l'ingrédient principal pour réussir dans une entreprise de services comme la nôtre.

Notre recette est simple :

- Une bonne dose de **pragmatisme**.
- Un soupçon **d'audace** (ou deux, ou trois… On ne compte pas vraiment !).
- Beaucoup de **convivialité**.
- Et surtout, un goût immodéré pour la **relation client** et la **confiance**.

Chez nous, on ne mesure pas tout à la virgule près, mais une chose est sûre : on savoure chaque succès ensemble.

Bon appétit !

*Aussi dit "code éthique" ou "charte des bonnes pratiques applicables à toutes les parties prenantes de l'entreprise"… Mais ça faisait un peu trop verbeux, pas vrai ?

POURQUOI ?

Et oui, pourquoi ce Culture Book ?

À quoi bon un code éthique, me diras-tu ?
Eh bien, chez Amarris, nous pensons que vivre nos valeurs au quotidien permet à chacun d'entre nous de contribuer :

- Au succès de l'entreprise.
- Au bien-être collectif.

C'est un engagement de chacun envers tous, un rappel de ce qui compte vraiment pour nous :

Faire les choses sérieusement,
sans jamais se prendre au sérieux.

D'ABORD, NOTRE RAISON D'ÊTRE

Nous sommes une bande de 850 bousculateurs* qui façonne ensemble depuis 1999 une expérience de comptabilité, de paie et de fiscalité pragmatique et responsable au service des entrepreneurs et investisseurs immobiliers.

*** Bousculateurs [nom commun pas français] :**
Personne qui pense en dehors du cadre, dotée d'un fort esprit d'équipe autant que d'initiative, avec un certain goût pour l'autonomie et la confiance, qui maîtrise l'art du Paquito* et qui surtout SURTOUT aime se déguiser.

Kamarris

Vous avez dit Paquito ?

amarris

NOS VALEURS

Nos valeurs ne sont pas de simples mots alignés pour faire joli dans un document.

Elles sont incarnées chaque jour, par chaque membre de l'équipe.

Et pour te montrer qu'on ne rigole pas avec ça, on a demandé à nos collègues de t'expliquer ce que cela signifie vraiment.

1 PRAGMATISME

Chez Amarris, on ne tourne pas autour du pot. L'efficacité est notre mantra. Pas de solutions compliquées quand on peut faire simple. Nous avons une approche pratique, centrée sur la recherche de solutions plutôt que de problèmes.

"Quand on a un défi, on ne se noie pas dans les détails, on va droit au but. Parfois, ça veut dire innover, parfois, ça veut juste dire être logique. Mais dans tous les cas, on avance."

Marlène, Comptable

2 CONFIANCE

La confiance, c'est le pilier de toutes nos relations : internes comme externes. Confiance mutuelle entre collègues, et avec nos clients. Chez nous, chacun sait qu'il peut compter sur l'autre pour faire sa part, et faire preuve de transparence.

"Je sais que je peux m'exprimer librement et proposer des idées sans crainte. C'est ce climat de confiance qui nous permet de nous surpasser."

Fatima, Traffic Manager

3 CONVIVIALITÉ

Travailler chez Amarris, c'est être sérieux sans se prendre au sérieux. La convivialité fait partie de notre ADN, et ce n'est pas juste un mot à la mode : on se traite avec respect, mais toujours dans la bonne humeur.

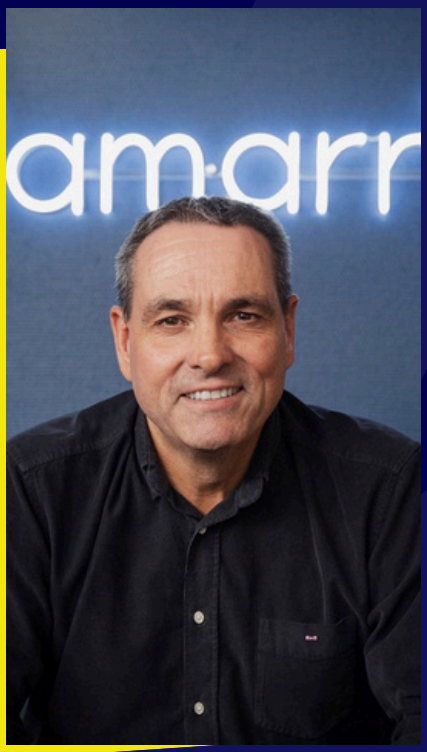
"Il n'y a pas de petits chefs ici, chacun est libre d'apporter sa touche personnelle, et c'est ce qui rend le travail ici aussi agréable."

Alexis, Chef de projet AMOA

amarris

4 AUDACE

On aime faire les choses différemment. Oser, innover, sortir des sentiers battus. L'audace fait partie intégrante de notre culture. On ose se tromper, parce que c'est comme ça qu'on apprend.



"L'audace chez Amarris, c'est le droit à l'erreur. On encourage chacun à essayer, quitte à échouer. L'important, c'est d'apprendre et d'avancer."

Claude, Président Amarris

amarris

5 ENGAGEMENT

Chez Amarris, l'engagement est une valeur non négociable. Et quand on parle d'engagement, on ne reste pas "à moitié dans les comptes". C'est 100 % d'engagement pour 100 % de résultat. Pas de solde déséquilibré ici, on est tous alignés vers un même objectif : la satisfaction de nos clients, le bien-être de nos équipes, et la croissance durable de l'entreprise.

"Une compta juste, une paie juste, une appro juste, le tout en temps et en heures, ce n'est pas suffisant. Pour servir au mieux nos clients, chez Amarris, en plus, on y met tout notre cœur."

Cédric, Directeur Général du pôle Expertise-comptable, Paie, RH et Marketing

amarris

LES 10 COMMANDEMENTS

Nos commandements, ce sont les garde-fous qui nous permettent de rester alignés, engagés et... toujours un peu décalés.

amarris

1. Pas de petits chefs

Les petits chefs n'ont pas leur place chez Amarris ! Ici, les idées sont les bienvenues peu importe d'où elles viennent. Un avis est égal à un autre avis, tant qu'il est constructif.

2. Relation client, notre mantra

Il y a tellement à dire sur le sujet qu'Amarris en a fait un zoom présenté juste après !

3. 24h Chrono pour prendre en charge une demande

Que vous soyez sollicité par un client, un collègue ou un partenaire, Amarris garantie une prise en charge* sous 24h.
**Prise en charge = j'ai informé mon interlocuteur que j'avais pris en compte sa demande et je valide avec lui un délai de réponse raisonnable si cela me demande un temps de travail.*

4. Frugalité et bon sens

Faire plus avec moins, voilà notre credo. On fait preuve d'imagination, on cherche des solutions, on innove avec pragmatisme.

5. Stop à la réunionnite

Pas de réunion sans objectif clair, décision à prendre, ou livrable à avancer. Les réunions seront utiles, ou ne seront pas.

6. Sérieux sans se prendre au sérieux

On peut faire un boulot sérieux, un boulot d'expertise et même exceller dans celui-ci sans pour autant se prendre au sérieux. Pas de prise de tête, juste de l'exigence et de l'efficacité dans la bonne humeur.

7. Pas de côté

Voir les choses différemment et oser proposer des idées nouvelles. Proactivité encouragée, droit à l'erreur assuré.

8. Une logique de solutions

Trouver des solutions à chaque problème, plutôt que des problèmes à chaque solution. Apporter au collectif au lieu de le tirer vers le bas.

9. Exigence

Pour rendre le meilleur service à mes clients internes ou externes, je suis exigeant avec moi-même, avec mes collaborateurs, avec mon manager et avec mes prestataires.

10. Simplicité dans les relations

Les relations humaines chez nous, c'est simple : respect, ouverture d'esprit et convivialité.

11. Amarris n'aime pas les CONS

Pas de place ici pour ceux qui plombent l'ambiance ou bloquent les avancées. On préfère ceux qui savent s'entourer de positivité, de respect, et de bonnes idées. Les **C**ontrariants, **O**bstinés, **N**éfastes et **S**eptiques perpétuels, on les laisse de côté. On veut des collaborateurs, des clients et des chefs qui tirent le collectif vers le haut. Le droit à l'erreur, oui. Mais toujours avec l'envie de progresser.

Pourquoi 11 commandements alors qu'on en a annoncé 10 ?

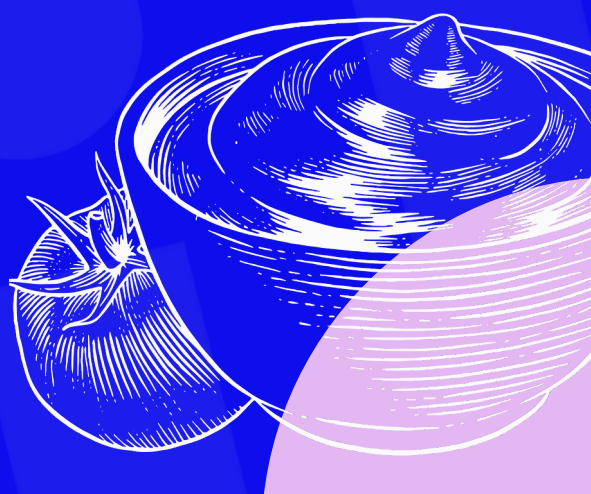
Parce que chez Amarris, on aime bien sortir du cadre !

LA RELATION CLIENT
SIGNATURE AMARRIS

Dans un monde où les offres se multiplient et où tout va vite, ce qui fait vraiment la différence, c'est la relation.

Une relation humaine, authentique, et tournée vers l'autre. Chez Amarris, chaque interaction client est une opportunité de se démarquer : en montrant qu'on comprend leurs besoins, qu'on est là pour eux, et qu'on agit avec réactivité et bienveillance.

Pour t'aider à faire de cette relation une véritable signature, **voici des clés simples et efficaces**. Ces règles sont là pour te guider et pour transformer chaque échange en un moment marquant. Parce qu'une bonne relation client, c'est bien plus qu'une prestation : c'est un lien qui fait la différence et qui ne sera jamais remplacée par un outil !



amarris

LE SOURIRE

Ta voix est ta carte de visite.
Même au bout du fil, un sourire fait toute la différence.

LES ACTUALITÉS CLIENT

Un nouveau projet, une récompense, une difficulté ? Montre que tu es au courant. Un client bien compris est un client bien servi.

LE DROIT DE NE PAS SAVOIR

Un client vous pose une question à laquelle vous n'avez pas la réponse ? Expertise ne veut pas dire tout savoir. Indiquez lui dans quel délai vous revenez vers lui pour lui apporter la bonne réponse et tout se passera bien.

ACCUSER RÉCEPTION

Même pour dire *"j'ai bien vu votre message, je reviens vers vous"*. La réactivité inspire confiance.

LA SIMPLICITÉ

Pas de jargon, pas de discours à rallonge. Explique les choses simplement : tes clients te remercieront.

LA PROACTIVITÉ

Un client qui n'a pas à vous relancer est un client satisfait. Prend les devants.

L'ÉCOUTE

Un silence vaut mieux qu'une réponse toute faite. Laisse tes clients s'exprimer, ils te diront ce qui compte.

LES RELATIONS DIRECTES

Je préfère les relations directes (téléphone, visio, rencontre) aux relations écrites qui sont régulièrement sources d'incompréhension.

LA DISPONIBILITÉ

Je suis disponible pour mon client lorsqu'il cherche à me joindre et si je ne le suis pas, je reprends contact rapidement pour ne pas le laisser dans l'inconnu.

ENGAGEMENT #1

La prise en charge de toute demande client sous 24h.

LE MOT DE LA FIN ?

Voilà, tu as en main toutes les clés pour comprendre ce qui fait le succès de la sauce Amarris. Ce Culture Book n'est pas gravé dans le marbre, mais il évolue avec nous, au gré des rencontres et des réussites collectives.

Ensemble, **on avance.**
Ensemble, **on réussit.**
Ensemble, **on fait la différence.**

Et au fait...

Bienvenue chez Amarris !

amarris