

07.01.2010 - 09:54 - LÉONIE LAFLAMME SAVOIE

Développement des affaires

[Imprimer](#)

Conseillers, à vos résolutions!

Il n'y a pas que les clients qui devraient prendre de bonnes résolutions en ce début d'année. Janvier est le moment idéal pour jeter un œil à ses façons de faire et mettre de l'avant quelques bonnes pratiques.

Bien communiquer

Il est de bon ton de répéter l'importance de maintenir une bonne communication avec ses clients. Dans son dernier numéro, Investment Executive rappelait qu'une bonne communication avait été absolument vitale tout au long de la récession. Fabien Major, conseiller en sécurité financière chez Major Gestion d'actifs, insiste quant à lui non seulement sur l'importance du contact en tant que tel, mais également sur celle d'appliquer une bonne écoute lors des rencontres avec ses clients.

« Je ne crois pas détenir la science infuse en matière de bonnes pratiques et je ne veux pas donner de conseils à personne, souligne-t-il d'emblé. Mais pour moi il est important de raffiner son sens de l'écoute parce qu'on trouve beaucoup de solutions en étant attentif à ce que le client nous dit. Il faut apprendre à se taire pour mieux cerner le client et ses besoins. »

Pourquoi, du même coup, ne pas utiliser ces conversations pour rappeler quelques notions de risque et de diversification? Comme les dernières années l'ont démontré, certains clients sont beaucoup moins confortables avec le risque qu'ils ne le croyaient initialement lorsque les marchés se mettent à plonger. Il n'y a pas de solution miracle, mais on peut tout de même rappeler à ses clients que, en temps normal, la diversification demeure un bon moyen de protection contre la volatilité.

« Lorsque vous discutez avec vos clients, encouragez-les à voir la diversification comme un processus qui évolue tout au long de leur vie », conseille-t-on dans les pages d'Investment Executive.

Dans la pratique

Janvier est aussi un bon moment pour procéder à une revue complète des dossiers de vos clients afin de détecter des diversifications insuffisantes, des placements qui ne conviennent plus, de l'information personnelle dépassée ou l'arrivée d'événements importants comme des mariages, des naissances ou du chômage. Il est préférable d'anticiper ces manques à vos dossiers avant qu'ils ne posent réellement problème.

D'un point de vue plus personnel, le conseiller peut revoir certaines de ses pratiques. Fabien Major a lui-même pris quelques résolutions par le passé en choisissant notamment d'adopter une approche qui mise sur sa propre différence au lieu de mettre l'avant les produits avant tout.

« Je ne mets pas en évidence les fonds que je vends ou les rendements que je promets, mais plutôt ma propre différence, explique-t-il. L'avantage concurrentiel d'un conseiller, c'est lui-même et non sa bannière. Ainsi, nous allons attirer des clients qui nous correspondent. »

Lire aussi : Travailler avec une clientèle « préférée »

Un conseiller qui a des clients correspondant à ses forces sera à même de mieux les conseillers. Pour se faire, il faut non seulement les sélectionner à la source, mais également faire, de temps à autre, un tri parmi sa clientèle existante. Selon Fabien Major, il ne faut pas non plus accepter de travailler avec n'importe qui.

« On a le droit de refuser des clients, même s'ils sont importants. Trop souvent, les conseillers se laissent manger la laine sur le dos, indique-t-il. Si le client menace d'aller ailleurs, qu'il y aille. Il ne faut pas accepter de travailler sous la menace. Nous sommes des partenaires d'affaire avec eux, pas des gens qui disent toujours oui à tout. »

Avec Investment Executive

Photo Stock Exchange



Droits de reproduction et diffusion réservés © 2007 Médias Transcontinental