

# 5 CONSEILS POUR RÉUSSIR

DOMINIQUE LAMY

Permis en poche, vous côtoyez désormais la réalité des conseillers sur le terrain. Avez-vous besoin d'un petit coup de pouce pour bien démarrer ?

## 1. SOYEZ PROACTIF

**M**arco Madon, président de Services financiers Marco Madon, insiste d'entrée de jeu : la nouvelle recrue doit décrocher de huit à dix rendez-vous par semaine avec des clients potentiels. « Pour y arriver, vous devez retrousser vos manches et effectuer de nombreux appels téléphoniques dans l'objectif de dépasser les limites du Projet 100, cette fameuse liste de personnes de votre entourage à contacter en début de carrière ». M. Madon, qui est aussi à l'origine de l'initiative outilsconseillers.ca, insiste pour porter à votre attention les notions de « travail acharné » et d'« efforts constants ».

« Au-delà des connaissances acquises sur les bancs d'école, le petit nouveau doit développer les compétences relationnelles propres à tout conseiller. Il doit être en mesure d'effectuer une sollicitation de qualité, de demander et d'obtenir des références sur une base régulière et de mener à bien une cueillette de données », ajoute celui qui a 17 années d'expérience dans le domaine. Non, vous n'avez pas à réinventer la roue : vous devez simplement être proactif et suivre le processus établi par votre firme pour avoir du succès.

Un point de vue que partage Rodica Jelea, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective à Primerica. « Passez à l'action sans délai, ne soyez pas craintif. Nul besoin de tout savoir avant de plonger. Vous apprendrez beaucoup plus rapidement avec la pratique », dit-elle.

Attention, cependant ! « Le nouveau conseiller doit éviter de dire des âneries », prévient M. Madon. C'est qu'il n'y a aucun mal à avouer à son client que l'on ne connaît pas la réponse à l'une de ses questions. « Je m'informe à ce sujet et je vous reviens sans faute d'ici 48 heures », pourriez-vous lui dire. C'est justement pour cette raison que M. Madon suggère de prévoir deux rencontres avec le client : « La première, consacrée à une méticuleuse cueillette de données, et la seconde pour présenter les solutions adaptées », dit-il. Le délai entre les deux rendez-vous permet d'obtenir du soutien de votre équipe et de vos collègues d'expérience pour, par exemple, valider la proposition que vous souhaitez offrir.

## 2. PRÉPAREZ SOIGNEUSEMENT VOS PREMIERS ENTRETIENS

**L'**industrie financière est fortement réglementée, alors mieux vaut éviter d'être brouillon. Soyez organisé ! En guise d'introduction, présentez le programme de la rencontre à votre interlocuteur. Ensuite, prenez le temps de procéder à une analyse complète de ses besoins, en conformité avec vos obligations professionnelles. Il est nécessaire de bien déterminer la tolérance au risque de chaque investisseur sans perdre de vue ses objectifs.

Enfin – et puisque la prise de notes n'est pas un luxe, mais une nécessité –, faites-vous un devoir de déposer un compte-rendu de chaque rencontre au dossier.

« Le fait de ne pas demander de références à tous les clients rencontrés est une erreur importante en soi », rappelle aussi Daniel Bissonnette, président de Planifax.



## 4 ERREURS FRÉQUENTES QUE COMMETTENT LES CONSEILLERS DÉBUTANTS

- S'arrêter à la première occasion de vente identifiée lors d'une analyse, sans avoir évalué les besoins du client dans leur intégralité.
- Omettre de rappeler les clients dans un délai de moins de 48 heures.
- Développer un segment d'affaires non rentable. « Sachez plutôt ce que vous recherchez comme clients, travaillez sur cette clientèle et ne vous en éloignez pas », recommande M. Ventura.
- Penser qu'il s'agit d'un métier facile!

## 3. DÉVELOPPEZ VOTRE CAPACITÉ D'ÉCOUTE

Le conseiller doit toujours faire preuve d'écoute active. Prenez le temps de reformuler certains des propos du client pour démontrer votre compréhension du sujet ou pour éclaircir certains points de la discussion. « Il faut apprendre à écouter. C'est une habileté qui se développe avec le temps », estime Philippe Ventura, CFA, président et conseiller en sécurité financière chez Chevalier, Meunier et associés.

Il y a d'autres règles élémentaires à respecter. Votre téléphone intelligent sonne, vibre et s'enflamme durant la rencontre? Ce n'est pas le moment d'y répondre! Avant celle-ci, désactivez les alertes — un signe de politesse —, et démontrez ainsi que vous êtes pleinement au service de votre interlocuteur.



## DE NOS ARCHIVES

RELÈVE :  
3 CRAINTES DES CLIENTS  
[www.conseiller.ca/3craintes](http://www.conseiller.ca/3craintes)

RELÈVE :  
ATTENTION, ILS DÉBARQUENT!  
[www.conseiller.ca/releve](http://www.conseiller.ca/releve)

## 4. BÂTISSÉZ UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Les clients aiment se faire recommander un comptable, un notaire ou un avocat doté de compétences complémentaires aux vôtres. Dans le même ordre d'idées, ne tentez pas d'offrir par vous-même des services qui vont au-delà de votre expertise. « Vous éviterez ainsi d'avoir à patiner et de faire des recherches sans fin », affirme M. Ventura.

Au chapitre « Savoir bien s'entourer », vous gagneriez aussi à bénéficier des conseils d'un mentor. « Côté les gens qui ont du succès dans votre organisation », suggère Mme Jelea, qui cumule neuf années d'expérience dans le domaine. N'hésitez pas à leur poser des questions et à suivre leurs conseils.

## 5. DÉMONTREZ UNE ATTITUDE EXEMPLAIRE

M. Bissonnette vous suggère aussi de prêcher par l'exemple. « Le nouveau conseiller doit épargner, adapter son style de vie en fonction de ses moyens et demeurer modeste malgré sa réussite », explique-t-il. Une courtoisie de tous les instants est aussi de mise au bureau. « Soyez aimable avec l'équipe administrative, qui accomplit un travail colossal pour faciliter l'exercice de votre profession », rappelle le planificateur financier. ■