
Un guide pour maximiser la réunion de découverte

Les meilleurs conseillers s'entretiennent avec les Clients avec empathie, ouverture d'esprit et franchise au cours de la réunion de découverte. Cela leur permet de gagner leur confiance et de découvrir ce qui leur importe le plus.

Utilisez ce guide pour tirer davantage profit des réunions de découverte avec les Clients, et pour découvrir ce qui leur importe le plus.



1. Donnez le ton.



Les réunions de découverte peuvent souvent être comparées à des entrevues. Voici quelques conseils pour mettre vos Clients en confiance :

- Prêchez par l'exemple. Soyez calme et posé.
- Soyez patient et ayez l'air intéressé. Posez des questions ouvertes.
- Écoutez, écoutez, et écoutez encore. Les Clients devraient parler plus que vous au cours de cette réunion.
- Faites preuve d'empathie. Soyez sensible aux émotions et aux préoccupations du Client.
- Démontrez un intérêt sincère à en savoir plus sur la vie de vos Clients. Paraphraser ce dont le Client partage avec vous afin de vous assurer d'avoir bien compris.
- Utilisez des phrases qui invitent le Client à vous en dire plus : Pouvez-vous m'en dire plus?, ou Pourquoi est-ce important pour vous de me dire cela? Cela aide le Client à bien articuler ses objectifs et les défis auxquels il se heurte sur le plan financier.
- Permettez-vous de partager vos espoirs, vos craintes et vos rêves de manière professionnelle; vous établirez ainsi un lien de confiance et une complicité entre vous et le Client.



Meilleures pratiques

Posez des questions ouvertes qui invitent le Client à fournir plus de détails. Vous évitez ainsi qu'ils se contentent de répondre par oui ou par non.

2. Établissez les attentes.

Il est important d'établir des attentes dès le départ afin de poser les bases d'une solide relation. Demandez au Client quelles sont ses attentes envers vous :



Renseignez-vous

- À quelle fréquence veut-il vous rencontrer?
- Quels moyens de communication préfère-t-il?
- À quelle fréquence s'attend-il à ce que vous communiquiez avec lui?

Présentez votre modèle de service au Client. Le [schéma de votre processus d'engagement des Clients](#) peut vous aider à impliquer les Clients dans le processus et à établir les attentes, ce qui assurera un déroulement sans heurts.

3. Préparez et organisez votre réunion



Une réunion de découverte réussie nécessite de la préparation et de l'organisation. Vous trouverez ci-dessous cinq sujets que vous devriez approfondir lors de la réunion de découverte, afin de découvrir ce qui importe le plus aux Clients.

Les raisons du Client

- Pourquoi avez-vous décidé de venir à la rencontre d'aujourd'hui? Qu'est-ce qui vous a motivé à venir me rencontrer?
- Que souhaitez-vous accomplir en faisant affaire avec moi?
- À qui d'autre demandez-vous conseil? Les conseils que cette personne vous a donnés se sont-ils avérés utiles? Quels conseils ont été utiles et quels sont ceux qui ont été moins utiles, voire pas du tout?
- Quelles sont les informations les plus importantes que je devrais connaître à votre sujet?
- Terminez la phrase suivante : Lorsqu'il est question de mon argent, ce qui m'importe le plus est _____ .



Meilleures pratiques

Servez-vous de la feuille de travail [La vie peut nous surprendre!](#) pour documenter les points importants dont vous avez discuté avec le Client.

Valeurs

- Quelles sont vos valeurs?
- Quelle est votre perspective de la vie?
- Quel est votre premier souvenir au sujet de l'argent?
- À quoi voudriez-vous consacrer plus de temps? Qu'est-ce qui vous motive?
- Quels sont vos objectifs en ce qui a trait aux biens que vous voulez posséder? (p. ex., propriétés, voyages, bateaux, automobiles)

Ces questions s'ajoutent à celles qui se trouvent dans le questionnaire Bien connaître son Client (BCC) et l'analyse des besoins.

Vision

- Comment entrevoyez-vous votre vie dans 5, 10, 20 et 40 ans?
- Quels sont vos objectifs personnels et professionnels?
- Quels souvenirs votre famille et vos amis auront-ils de vous? Quel héritage voulez-vous laisser? Quel usage voulez-vous qu'on fasse de votre argent?
- Qu'avez-vous toujours voulu faire, mais vous n'avez pas pu le faire jusqu'à présent?
- Qui est votre plus grande source d'inspiration, et pourquoi?

Qu'est-ce qui tient votre Client réveillé la nuit?

- Quels sont les défis auxquels vous faites face en ce moment?
- Quels sont vos espoirs et vos craintes pour l'avenir, sur le plan financier ou autre?
- Quelles sont vos trois principales préoccupations financières?
- Qu'est-ce qui vous empêche de concrétiser votre vision? Quels sont les obstacles que vous avez surmontés, ou que vous avez besoin de surmonter pour concrétiser votre vision?
- Quels sont les changements ou les événements marquants de la vie que vous anticipez pour vous et votre famille?



Meilleures pratiques

Posez des questions profondes aux Clients au sujet de leurs objectifs, de leurs rêves et de leurs ambitions. En aidant les Clients à prendre des décisions éclairées, vous ajouterez beaucoup de valeur à vos conseils.



Meilleures pratiques

La feuille de travail [Faire la lumière sur vos préoccupations financières](#) aide vos Clients à bien articuler leurs préoccupations. Demandez-leur de remplir la feuille de travail, ou aidez-les à la remplir.

Profil du Client

- Parlez-moi de votre cheminement de carrière. Pourquoi avez-vous choisi cette profession? Selon vous, quelle sera votre occupation au cours des 5 à 20 prochaines années?
- Quels sont vos passe-temps et loisirs favoris?
- Décrivez-moi les membres de votre famille (les plus jeunes et les plus vieux)
- Avez-vous un ou des animaux domestiques?
- Quels sont vos arrangements de vie? (appartement, maison unifamiliale, etc., à loyer ou propriétaire) Comptez-vous vous acheter une maison à l'avenir?
- Quels sont les problèmes de santé, vous concernant ainsi que votre famille, que nous devrions prendre en considération dans votre plan?
- Comment abordez-vous la question des finances avec votre conjoint? En tant que conjoints, comment décririez-vous votre relation en ce qui a trait à l'argent?
- Comment abordez-vous la question des finances avec votre ou vos enfants? Avec vos parents? (p. ex., franche ou discrète) Avez-vous des préoccupations à cet égard?
- Comment décririez-vous vos habitudes financières? Est-ce que vous ou votre ou vos enfants aimeriez obtenir des conseils sur comment développer de bonnes habitudes financières?
- Faites-vous affaire à quelqu'un d'autre en ce qui a trait à la planification de votre avenir? (p. ex., un conseiller juridique, un courtier d'assurance, un comptable)

Certaines questions ci-dessous supposent que le Client a un conjoint et/ou des enfants.

Notes :



Meilleures pratiques

Utilisez la feuille de travail [Arborescence](#) pour créer l'arbre généalogique de vos Clients.

Notes :

4. Racontez votre histoire



Pour édifier la confiance mutuelle, il faut que les deux parties soient de bonne volonté. Si vous voulez que les Clients soient ouverts et francs, vous devez aussi être ouvert et franc.

Les sujets ci-dessous vous aideront à briser la glace, au cours de votre entretien avec les Clients, et à établir une relation de confiance avec ces derniers.

Pourquoi faites-vous ce que vous faites?

Commencez par expliquer au Client pourquoi vous faites ce que vous faites. C'est un excellent moyen de briser la glace, d'acquérir de la crédibilité et de gagner la confiance de votre Client.

- Pourquoi êtes-vous devenu conseiller?
- Pourquoi continuez-vous d'exercer cette profession?
- Pourquoi cela devrait-il importer aux Clients?

En expliquant en toute franchise les raisons pour lesquelles vous faites ce que vous faites, vous établirez ainsi une relation de confiance dès le départ, et le Client sera à l'aise de s'ouvrir à vous. Si vous aimez ce que vous faites et vous prenez un plaisir sincère à aider les autres, cela facilitera les conversations de nature personnelle et délicate.

Votre vision

Faites part de vos rêves et de vos ambitions à votre Client, tant à court terme qu'à long terme.

- Quelle est votre vision (ou quels sont vos objectifs) pour les 5, 10, 20 et 40 prochaines années?
- De quelle manière prenez-vous en compte les Clients dans vos objectifs?



Meilleures pratiques

Servez-vous de la feuille de travail [Présenter son image de marque en 10 secondes](#) afin de vous exercer à mettre en valeur votre image de marque et votre énoncé de mission.



Meilleures pratiques

Montrez la feuille de travail [La vie peut nous surprendre!](#) au Client afin de gagner sa confiance.

Votre vie personnelle

Soyez transparent et franc, tout en demeurant professionnel; vous établirez ainsi un lien de confiance avec le Client et favoriserez une bonne communication. Pour briser la glace, parlez des choses suivantes :

- Une anecdote personnelle
- Ce qui vous passionne ou votre passe-temps préféré
- Votre dynamique familiale
- Vos valeurs

Avec qui faites-vous affaire?

Parlez de services que vous avez rendus à votre clientèle, afin que les Clients comprennent la valeur de vos services. Répondez à certaines des questions suivantes afin que les Clients soient convaincus que vous êtes le conseiller dont ils ont besoin.

- Avec qui faites-vous affaire et pourquoi?
- Comment définissez-vous le succès en ce qui concerne les affaires des Clients?
- Pourquoi les Clients aiment-ils faire affaire avec vous?
- Comment les Clients vous décriraient-ils?
- Partagez des témoignages de Clients avec leur consentement.

Services et ressources

Expliquez ce qui, selon vous, vous démarque de la concurrence, et comment vous devenez la personne vers qui les Clients se tournent pour obtenir des conseils. Présentez votre équipe et expliquez comment vous travaillez ensemble.

- Travaillez-vous avec d'autres professionnels?
- Décrivez comment vous encadrez et orientez les Clients.
- Décrivez les membres de votre équipe.
- Expliquez comment vous êtes rémunéré. Parlez des solutions globales que vous offrez.

Votre profil

- Depuis combien de temps œuvrez-vous dans le secteur des services financiers?
- Quels diplômes et quelles désignations professionnelles possédez-vous?
- Êtes-vous membre d'associations?
- Êtes-vous impliqué dans la communauté?

5. Prenez tout votre temps, montrez-vous intéressé, et mettez fin à la réunion de découverte sur une note positive



Les réunions de découverte prennent du temps. L'objectif est de découvrir les besoins, les objectifs, les valeurs et les blocages du Client.

Votre autre objectif est de briser la glace, de gagner la confiance du Client et d'établir la relation sur une base commune. Le Client devrait quitter la réunion avec le sentiment d'avoir été entendu et compris, et il devrait se montrer impatient de vous rencontrer de nouveau.

Afin d'atteindre ces objectifs, gardez à l'esprit ce qui suit :

- Montrez-vous **bienveillant**, mais professionnel
- Faites preuve d'**empathie**, mais pas outre mesure
- Faites preuve de **compétence**, mais prenez le temps d'informer le Client
- Soyez **ouvert**, tout en demeurant professionnel

La dernière question que vous devriez poser est la suivante : **Y a-t-il autre chose que vous voudriez partager avec moi?** Cette question permet de vous assurer que le Client n'omet pas de vous dire quelque chose d'important.

Pour ajourner la réunion, passez en revue les points importants à retenir et les prochaines étapes.

6. Faites un suivi



La dernière étape est importante et vous aidera à établir et à entretenir une relation durable. Assurez-vous de :

- Faire un suivi en vous référant aux prochaines étapes et au calendrier (ou dates charnières).
- Respectez les préférences du Client en ce qui a trait à la façon que vous communiquerez avec ce dernier (fréquence et mode).

Si vous avez créé [le schéma de la réunion de découverte](#), présentez-le au Client lorsque vous communiquerez avec lui pour effectuer un suivi. Enfin, présentez-lui aussi votre schéma de processus d'engagement des Clients, afin qu'il ait une bonne idée des prochaines étapes.



Meilleure pratique

Utilisez la feuille de travail [La vie peut nous surprendre!](#) pour consigner les éléments importants qui sont ressortis de la discussion avec le Client.

Voici comment l'enregistrer :

1. Enregistrez le fichier PDF que vous avez rempli
2. Allez à « Fichier » > « Imprimer »
3. Changez l'imprimante ou la destination pour « Fichier PDF »
4. Entrez le numéro des pages que vous voulez enregistrer
Par exemple : indiquez « 11-12 » pour enregistrer une série de pages, ou « 5, 12, 13 » pour des pages différentes
5. Cliquez sur « Imprimer » pour exporter les pages
Note : On vous demandera d'enregistrer de nouveau le fichier. Enregistrez-le sous un nom de fichier différent de celui utilisé à l'étape 1.

Notre appui. Votre croissance.

La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie est membre du groupe Sun Life.
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, 2021. 820-5123-11-21



La vie peut nous surprendre! - Client



Quelles sont les raisons de votre démarche?



Vos valeurs



Votre vision



Qu'est-ce qui vous tient réveillé la nuit?



Profil

La vie peut nous surprendre! - Conseiller



Pourquoi je fais ce que je fais?



Vie personnelle



Avec qui je fais affaire



Services et ressources



Ma vision