Établir une relation avec les clients

Il est parfois nécessaire d'avoir une conversation difficile avec un client lorsque vous cherchez à obtenir des renseignements pour créer ou modifier son plan financier. Plutôt que de plonger dans le vif du sujet en posant des questions délicates, il peut être utile d'entamer une conversation plus intéressante en utilisant le processus de preuve sociale pour présenter des données ou des observations basées sur la communauté. Cela permettra au client de parler plus facilement de ses problèmes ou préoccupations.

Preuve sociale

Mentionnez d'emblée aux clients les défis récents liés à la planification financière et à la santé mentale qui touchent la communauté au sens large.

La majorité (**67 %**) des ménages canadiens ont attribué l'augmentation de leur dette à la COVID-19[1].

L'incertitude est un facteur de stress pour **46 %** des Canadiens[4].

Près des deux tiers (**61 %**) des répondants affirment que le niveau de compassion des Canadiens est plus faible qu'avant[1].

Le pourcentage de ménages qui peinent à joindre les deux bouts chaque mois est passé de 19 % en 2019 à **28 %** pendant la pandémie[1].

Le quart (**25 %**) des Canadiens âgés de 18 ans et plus ont présenté des symptômes de **dépression, d'anxiété ou de syndrome de stress post-traumatique** au printemps 2021[1].

Alors que les besoins en matière de santé mentale ont augmenté, les services de santé mentale ont été gravement perturbés[2].

La première année de la pandémie a entraîné une augmentation de **25 %** des niveaux d'anxiété et de dépression dans le monde[2].

La moitié des Canadiens ont noté une détérioration de leur santé mentale depuis le début de la pandémie de COVID-19[3].

Plus du tiers (**37 %**) des ménages canadiens ont puisé dans leurs économies pour faire face aux répercussions de la COVID-19[1].

Poser des questions

Après avoir mentionné quelques preuves sociales, il sera plus facile de passer à des questions qui concernent précisément votre client et de mener une conversation plus fructueuse.

Saviez-vous que la pandémie a eu un effet important sur la santé mentale et les finances des Canadiens?

Qu'en est-il de votre situation?

Quelle a été votre expérience pendant la pandémie?

Et celle de vos proches?

Avez-vous constaté des difficultés au sein de votre famille ou de votre cercle d'amis?

Remarque :

Les personnes moins susceptibles de parler d'elles-mêmes peuvent être plus enclines à parler des difficultés de leurs proches… ce qui peut ensuite les ramener à leur propre expérience.

PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE DES INVESTISSEURS ET DES CONSEILLERS

Visionnez notre série de webinaires *La santé mentale et la relation de services-conseils financiers* pour obtenir de l'information clé, des conseils et des stratégies. Visitez bridgehousecanada.com/fr/mental-health.

GESTIONNAIRES D'ACTIFS
BRIDGEHOUSE

Canadian Mental Health Association
Association canadienne pour la santé mentale
Toronto

Sources :
1 Statistique Canada
2 Organisation mondiale de la santé
3 Agence de la santé publique du Canada, 2022
4 ACSM Ottawa, mars 2022

CE MATÉRIEL EST FOURNI À TITRE INFORMATIF SEULEMENT. Gestionnaires d'actifs Bridgehouse a travaillé en collaboration avec la section de Toronto de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) et a retenu les services de la firme Navigator pour la réalisation d'études qualitatives et quantitatives. Navigator a mené des entrevues à des fins de recherche qualitative, de même qu'une étude quantitative auprès de conseillers à l'échelle du pays. En collaboration avec l'ACSM, Gestionnaires d'actifs Bridgehouse a créé un groupe consultatif formé de professionnels œuvrant en santé mentale afin d'obtenir de l'information et une perspective éclairée. Par la suite, l'ACSM a discuté avec de nombreux conseillers financiers au sujet de cas en particulier. Le logo de la section de Toronto de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) est utilisé avec l'autorisation de l'ACSM. Gestionnaires d'actifs Bridgehouse[MD] est une appellation commerciale de Les Associés en Placement Brandes et Cie. (Bridgehouse). L'information présentée dans ce document a été recueillie auprès de sources jugées fiables, mais Bridgehouse n'est pas responsable des erreurs ou omissions qu'elle pourrait contenir. Bridgehouse décline toute responsabilité pour tout dommage ou perte subi en raison de l'utilisation, abusive ou non, des renseignements contenus aux présentes, ou de la confiance accordée auxdits renseignements. Ce document n'a pas pour objectif de fournir des conseils juridiques, financiers, médicaux ou autres, et peut ne pas refléter la position et les opinions de Bridgehouse. L'information fournie ne remplace pas les conseils d'un professionnel. Si vous pensez avoir besoin de conseils médicaux, veuillez consulter un professionnel de la santé qualifié. Les lois et les procédures concernant les personnes-ressources de confiance et les procurations évoluent très rapidement; elles doivent être modifiées fréquemment pour répondre aux besoins de contextes ou de personnes en particulier. Avant de conseiller un client en particulier, ou de prendre des décisions à ce sujet, vous devriez consulter un avocat. La liste des conférenciers est susceptible d'être modifiée. Une autorisation est requise pour reproduire ce matériel de façon complète ou partielle. Publié au mois d'août 2022.

DOCUMENT DESTINÉ À L'USAGE EXCLUSIF DES COURTIERS INSCRITS ET DES MEMBRES DE LEUR PERSONNEL DE VENTE INSCRITS. NE PAS DISTRIBUER AUX INVESTISSEURS.