



Vanguard®

Relations avec
les clients



Optimisation des revues régulières de portefeuilles

Les meilleures pratiques pour les revues régulières

Les évaluations et les revues régulières du portefeuille, des objectifs et de la situation personnelle des clients sont essentielles à la valeur que vous apportez en tant que conseiller financier. Il est indispensable de les préparer méticuleusement. Ce guide propose des stratégies concrètes permettant d'axer la vérification des placements encore plus sur les clients.

1. Faites vos devoirs.

La préparation est essentielle pour assurer l'efficacité des rencontres de revue du plan d'investissement. Il peut être utile d'examiner le dossier de votre client, de préparer les points à aborder pendant la conversation, d'établir un ordre du jour et de rassembler des documents avant la réunion. Assurez-vous de transmettre l'ordre du jour à votre client avant la réunion.

2. Soyez honnête.

Une des questions les plus souvent posées par les clients est : « Suis-je sur la bonne voie pour atteindre mes objectifs? » Que le marché ait été généreux ou pas, donnez toujours des explications claires sur ce qui a contribué au rendement du portefeuille du client. La clé est de répondre avec une franchise et une transparence complètes.

3. Contrôlez ce que vous pouvez.

Plutôt que vous concentrer sur une conversation totalement axée sur le rendement, pensez à adopter une approche de gestion du patrimoine centrée sur l'investissement à moindre coût, des principes solides de construction de portefeuille et la valeur de l'encadrement des comportements.

Les ressources sur l'Alpha du conseiller de Vanguard offrent une large gamme de renseignements sur la valeur de la mise en œuvre d'une approche holistique de la gestion de patrimoine pour vos clients.

4. Soyez transparent.

Les conversations portant sur les frais peuvent être embarrassantes pour les conseillers et les clients. Cependant, vous devez avoir cette conversation avec la même franchise et la même honnêteté que toutes les autres conversations que vous avez avec vos clients. Donnez toujours des renseignements clairs et francs sur les frais, tout en aidant votre client à apprécier les services et la valeur que vous fournissez.

5. Découvrez les changements importants.

Demandez à votre client de décrire tous les changements personnels ou financiers qui auraient des répercussions sur ses objectifs, sa tolérance au risque, son horizon de placement, ses besoins de liquidité ou sa situation juridique et fiscale.

6. Émettez vos recommandations.

Répertoriez toutes les stratégies, toutes les répartitions d'actif ou tous les ajustements de titres que vous jugez nécessaires. Expliquez la nécessité et les avantages potentiels liés à la mise en œuvre de ces changements.

7. Offrez une aide supplémentaire.

Lorsque c'est nécessaire, proposez de communiquer avec les membres du réseau de conseil de votre client qui pourraient être touchés par votre processus de planification financière ou par les changements que vous et votre client pouvez mettre en œuvre. Le fait d'établir des relations de travail avec les membres du réseau de conseil de vos clients rend la mise en œuvre de vos changements plus efficace et aide à renforcer le soutien aux services qu'ils offrent.

Utilisez notre **outil de suivi du réseau client** pour enregistrer, mettre à jour et consulter les noms et les coordonnées des membres importants du réseau familial et professionnel de vos clients.

8. Reconfirmez les attentes.

Revisitez les approches pratiques et théoriques de la gestion de patrimoine sur lesquelles vous et votre client êtes tombés d'accord afin de vous assurer que vous avez tous les deux une compréhension claire des attentes pour l'avenir.

9. Terminez la rencontre.

Résumez les points principaux de la conversation et le plan d'action sur lequel vous vous êtes mis d'accord. Il peut s'agir d'un bon moment pour donner des « devoirs ». Donner des documents à l'appui des principaux sujets dont vous avez discuté a le précieux avantage de souligner votre transparence, de stimuler l'engagement et de créer un sens d'adhésion commune au plan et à sa mise en œuvre.

10. Demandez des commentaires.

Les revues régulières devraient servir à combler les attentes de vos clients en matière de communications efficaces. Demandez-leur des commentaires sur la façon dont vous pouvez améliorer le processus de revue.

11. Demandez des recommandations.

La revue régulière est le moment idéal pour demander à vos clients de vous recommander. Une façon simple de formuler votre demande consiste à mettre en valeur les services et les avantages que vous fournissez déjà à vos clients et de les personnaliser pour les personnes auprès desquelles on vous recommande.

12. Envoyez une note de remerciement.

Montrez votre reconnaissance en envoyant une courte note pour remercier vos clients pour leur temps et leur engagement. Utilisez aussi la note pour résumer les points importants soulevés lors de votre revue et pour répéter le plan d'action sur lequel vous et votre client êtes tombés d'accord.



Consultez notre Centre de gestion de la pratique pour obtenir plus de renseignements sur l'alpha du conseiller, la gestion de patrimoine et la gestion des relations avec les clients.

Connectez-vous à Vanguard^{MC} > vanguardcanada.ca > 1 888 293-6728

TOUS SUR LA MÊME LONGUEUR D'ONDE

Ce document est fourni à des fins informatives seulement. On ne devrait pas se fier aux renseignements contenus dans ce document, ceux-ci ne constituant pas des conseils de placement, fiscaux ou basés sur des recherches. Ce document ne constitue d'aucune façon une recommandation, explicite ou implicite, une offre ou une sollicitation d'achat ou de vente de titres ou en vue d'adopter une stratégie de placement ou de portefeuille précise. Les opinions et perspectives exprimées dans ce document ne prennent pas en considération les objectifs de placement, les besoins, les restrictions, ni les circonstances propres à un investisseur particulier. Par conséquent, elles ne devraient pas servir de base à toute recommandation de placement précise.



Vanguard[®]

© 2017 Placements Vanguard Canada Inc.
Tous droits réservés.

INADG_CAF 112017