

# Parler à la clientèle

Lorsqu'il rencontrait des inconnus, Ben, un Ihasa apso de couleur beige, tirait habituellement sur sa laisse, bondissant de manière erratique et grognant agressivement. Il était hors de contrôle : un jour, affectueux et l'autre, morose et asocial. Il se cachait sous le divan, volait de la nourriture sur la table, urinait sur chaque paire de chaussures dans la maison et aboyait comme un fou après les enfants.

Si vous avez déjà regardé un épisode de *L'homme qui parle aux chiens*, mettant en vedette Cesar Millan, vous savez de quoi il s'agit. Tout commence par un chien très perturbé, puis César, l'animateur expert de la psychologie canine, entre en scène et le remet sur pied, ce qui permet aux propriétaires de vivre avec un animal de compagnie transformé. Pour faire un parallèle avec la psychothérapie humaine, si vous ne vous sentez pas bien, vous voudrez aller mieux. Pour ce faire, les ingrédients clés sont l'empathie et le respect.

Mais quittons le domaine de la thérapie pour aborder celui des frustrations et des peurs humaines normales, plus précisément la relation conseiller-client. Les clients/clientes chanteront vos louanges lorsque leur situation financière s'améliore, mais vous accuseront si elle se détériore ou stagne. Et comme les marchés boursiers traversent actuellement des montagnes russes, personne n'est très content. Alors, comment apprend-on à « parler à la clientèle », pour ainsi dire? Comment pouvez-vous, au sens figuré du terme, amadouer vos clients/clientes et les motiver à faire ce qu'il faut pour atteindre leurs objectifs de retraite? C'est la question à un million de dollars, et il y a fort à parier que vous appliquez déjà certaines pratiques.

## Cinq étapes pour apprendre à parler à la clientèle

- 1. Préparer le terrain**
- 2. Comprendre que les réflexions et les craintes des gens se renforcent d'elles-mêmes**
- 3. Poser des questions**
- 4. Être à l'écoute**
- 5. Reconnaître, valider et remettre en question**



## 1. Préparer le terrain

Il s'agit d'une discussion d'ordre financier, alors préparez le terrain en conséquence. Envisagez de lancer la conversation par l'une ou l'autre des questions suivantes : « Quel est votre principal souci en ce moment à l'égard de votre bien-être financier? » ou « Qu'est-ce qui a changé dans votre vie depuis notre dernière rencontre? »

## 2. Comprendre que les réflexions et les craintes des gens se renforcent d'elles-mêmes

La recherche sur la théorie des perspectives, menée par le psychologue et lauréat d'un prix Nobel Daniel Kahneman et le regretté Amos Tversky, a montré que les gens sont deux fois plus sensibles aux pertes qu'aux gains. Il est donc tout à fait prévisible que des périodes de marché très difficiles rendent les gens exagérément prudents. Le défi, c'est d'échanger avec eux pour qu'ils puissent exprimer leurs objectifs et leurs craintes.

## 3. Poser des questions

Il est probable que vos clients/clientes n'aient pas exprimé leurs craintes à l'égard de leurs placements et de leur avenir, alors donnez-leur l'occasion de le faire.

Personnalisez les questions ci-après et posez-les dans cet ordre :

- Si vous réfléchissez à votre situation financière actuelle, comment vous sentez-vous?
- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit?
- Et si vos réflexions s'avéraient réalité, qu'est-ce que cela signifierait?

## 4. Être à l'écoute

Prenez des notes. Résistez à l'envie de parler. En écoutant attentivement, vous pouvez aborder les pensées qui créent des émotions négatives et mènent à un cycle de « mécanismes de défense », comme l'évitement, la procrastination et l'inquiétude.

## 5. Reconnaître, valider et remettre en question

Lorsque vous prenez le temps d'écouter les préoccupations de vos clients/clientes, vous êtes en mesure de les remettre en question. Voici une conversation fictive, qui peut servir de modèle plutôt que de scénario à suivre. Exercez-vous en employant vos propres mots avec un/une collègue ou un membre de votre famille avant de mettre le tout en pratique avec un client/une cliente.

**Conseiller :** « Je vois que vous vous sentez (nerveux, anxieux, craintif) et que vous pensez à (perte d'argent, récession, perte d'emploi, factures). Je comprends maintenant pourquoi vous vous inquiétez et pourquoi vous choisissez de rester à l'écart du marché. Que diriez-vous que je vous montre des solutions qui vous permettraient de voir les choses d'un autre œil et de réduire votre anxiété et votre nervosité à l'égard du marché? »

**Client :** « D'accord. »

**Conseiller :** « Les solutions que je vais vous recommander prendront très au sérieux vos craintes quant au risque de baisse, tout en vous donnant la possibilité d'obtenir de meilleurs rendements. Voici un exemple. »

### Cycle des préoccupations

