

## Conseils pour l'équation de confiance

$$\text{Confiance}^1 = \frac{\text{Crédibilité} \uparrow + \text{Fiabilité} \uparrow + \text{Intimate} \uparrow}{\text{Auto-orientation} \downarrow}$$

(valeur)



### Augmentez votre crédibilité

- incorporez le témoignage d'un client dans votre matériel promotionnel démontrant que vous avez aidé un client; utilisez une histoire pour expliquer la situation, les mesures que vous avez prises et le résultat
- créez un site Web pour vous assurer d'avoir une présence sur le Web afin que les clients potentiels puissent vous trouver, ainsi que votre pratique
- devenez l'expert dans un secteur spécifique pour vous donner une valeur ajoutée (par ex. les pensions, les divorces, la planification pour les aînés)
- contactez le journal de votre communauté pour explorer la possibilité d'écrire sur une base régulière un article offrant des conseils

### Augmentez votre fiabilité

- « faites ce que vous dites »; assurez-vous que vos mots reflètent les mesures que vous prenez de manière constante
- introduisez une entente sur les services et respectez-la
- fournissez des communications éducatives fréquentes à vos clients pour leur laisser savoir que vous êtes au courant des conditions boursières actuelles
- établissez un processus avec vos clients afin de réviser leur planification régulièrement et pour garder leurs objectifs sur la bonne voie

### Augmentez votre intime

- revoyez votre matériel marketing et les communications que vous envoyez aux clients pour vous assurer que vos croyances, valeurs, philosophie et historique se reflètent clairement dans votre message
- posez des questions plus profondes et importantes pour découvrir les souhaits incorporels, par exemple l'héritage que votre client souhaite laisser derrière lui (p. ex. « Décrivez-moi ce qui pourrait arriver de pire à votre planification successorale »)
- offrez des séminaires éducatifs qui s'appliquent aux différentes générations des familles de vos clients afin d'approfondir votre relation (p. ex. établir un budget d'université pour les enfants qui sont à l'école secondaire)
- établissez un conseil consultatif pour les clients et encouragez vos clients à faire des commentaires régulièrement pour vous aider à mieux comprendre leurs attentes

### Diminuer votre auto-orientation

- passez plus de temps à écouter qu'à parler et répondez complètement à toutes les questions de vos clients
- regardez et écoutez vos clients attentivement, cherchez les indices non-verbaux qui indiquent le bon moment pour aborder les questions sensibles
- soyez prêt à perdre un client ou un client potentiel si c'est dans leur intérêt d'être ailleurs
- mettez-vous à la place de vos clients lorsqu'ils sont émotifs afin de comprendre ce qui est derrière cette émotion

<sup>1</sup> Source: TrustedAdvisor Associates 2007