



# ENTRETIEN PERSUASIF

sur la valeur des services et les frais



## Introduction

Ce guide explique en détail la structure d'un entretien fructueux sur la valeur des services et les frais; il s'inspire d'études poussées menées auprès de tiers et de l'expérience des conseillers d'élite. Vous y trouverez les étapes de la préparation des entretiens, les meilleures pratiques et les formules suggérées que vous pouvez personnaliser et adapter pour qu'elles correspondent au mieux à votre style de communication et à la situation personnelle du client.

Une présentation PowerPoint contenant toutes les images figurant dans ce guide est également disponible. Pour plus de détails, communiquez avec votre grossiste de CI.

## Légende



Étapes préparatoires à l'entretien



Meilleures pratiques de cette étape

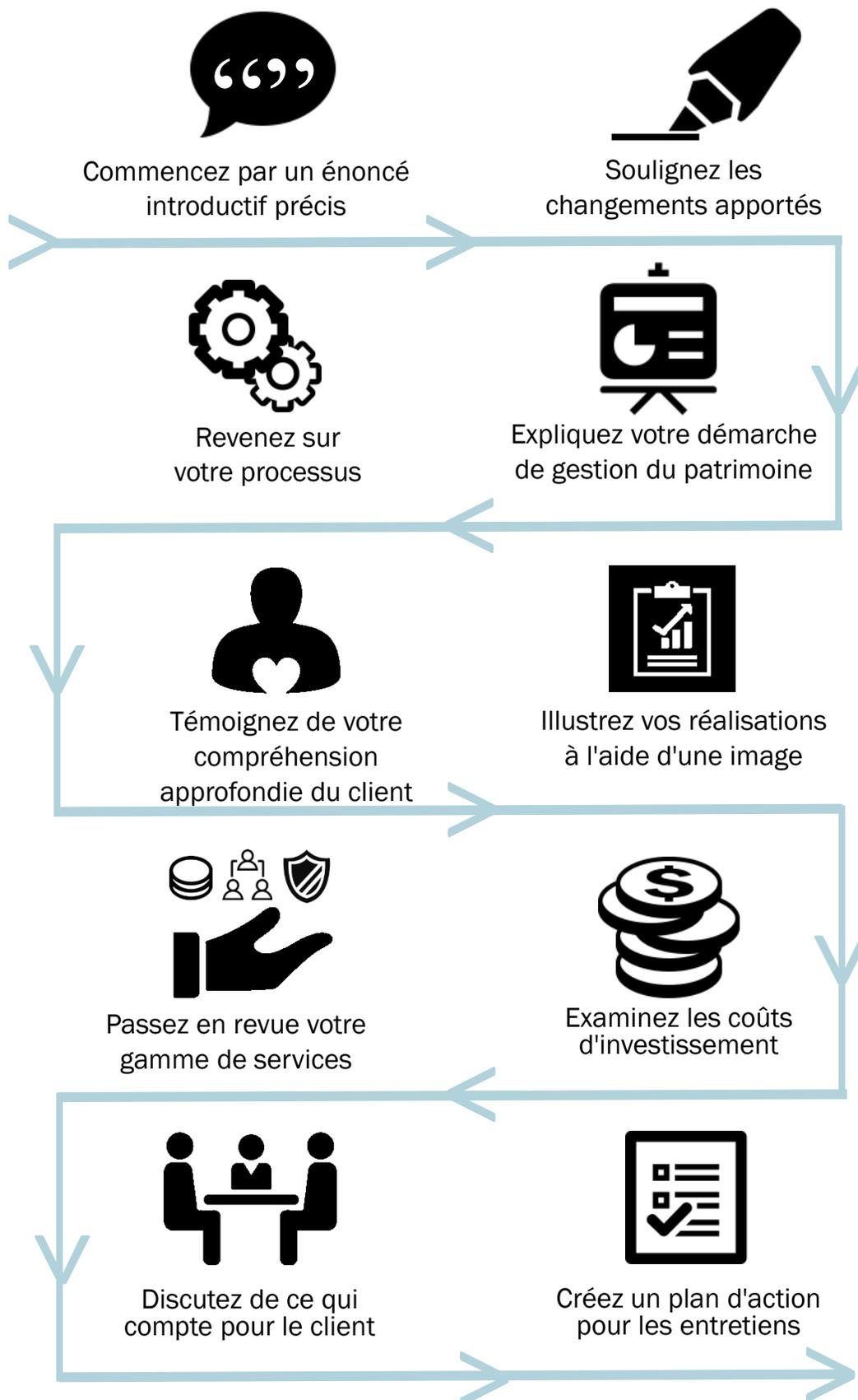


Formules suggérées





# Processus lié à l'entretien sur la valeur et les frais





# Commencez par un énoncé introductif précis



Examen des progrès avec  
**LA FAMILLE BEAUDOIN**

---

Préparé par : Jean Conseiller



« Comme vous le savez, je considère qu'il est essentiel de m'occuper de mes clients, de veiller à faire tout mon possible pour bien les informer et les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Aujourd'hui, j'aimerais donner une orientation un peu différente à notre examen des progrès annuel. »

**(Présentez l'ordre du jour)**

### **Ordre du jour de l'examen des progrès**

- 1 Changements que nous effectuons pour mieux vous servir.
- 2 Discussion sur la gestion du patrimoine.
- 3 Examen et discussion de vos coûts d'investissement.
- 4 Sujets que vous aimeriez discuter.



« Voici quelques objectifs que je me suis fixés pour notre entretien d'aujourd'hui :

- Décrire certains des changements que nous effectuons pour mieux vous servir.
- Passer en revue votre situation et les solutions que nous proposons.
- Expliquer les coûts d'investissement pour vous aider à comprendre ce que vous obtenez en contrepartie des frais que vous payez.
- Prendre le temps de discuter de toute autre question qui vous préoccupe. »

**(Obtenez l'accord du client avant de poursuivre)**



# Soulignez les changements apportés

## Changements que nous effectuons pour mieux vous servir

XYZ Gestion de patrimoine  
Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

M. & Mme Client  
123 Rue Frais  
Toronto, ON, M0N 3Z3  
Votre numéro de compte: 123456  
Le 20 janvier 2017

Ce rapport est un résumé de la rémunération que nous avons reçue directement ou indirectement en 2016. Notre rémunération provient de deux sources:

1. Les frais que nous vous facturons directement. Certains de nos frais sont liés au fonctionnement de votre compte, tandis que d'autres sont liés aux achats, aux ventes et à nos opérations que nous effectuons dans le compte.
2. La rémunération que nous recevons de tiers.

Les frais sont importants parce qu'ils réduisent le profit net du placement ou augmentent la perte en décaissant. Pour obtenir des explications sur les frais indiqués dans ce rapport, cliquez sur le lien ci-dessous.

Frais que vous nous avez payés directement	
o Frais d'administration de RDG	100 \$
<b>Total des frais liés au fonctionnement de votre compte</b>	<b>100 \$</b>
o Commissions sur les achats de titres d'organismes de placement collectif	0 \$
o Frais d'acquisition	0 \$
o Frais d'échange	0 \$
<b>Total des frais liés aux opérations que nous avons effectuées pour vous</b>	<b>0 \$</b>
<b>Total des frais que vous nous avez payés directement</b>	<b>100 \$</b>
Rémunération que nous avons reçue de tiers	
o Commissions provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif à l'achat de titres d'organismes de placement collectif (voir la note 1)	0 \$
o Commissions de suivi provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif (voir la note 2)	807,67 \$
<b>Total de la rémunération que nous avons reçue de tiers</b>	<b>807,67 \$</b>
<b>Total des frais et de la rémunération que nous avons reçus en 2016</b>	<b>907,67 \$</b>

NOTES:

1. Lorsque nous achetons des titres d'organismes de placement collectif avec frais d'acquisition, nous avons reçu une commission de la part du gestionnaire de fonds d'investissement. Au cours de l'année, ces commissions ont totalisé 0 \$.
2. Nous avons reçu des commissions de suivi de 807,67 \$ à l'égard des titres dont nous étions propriétaire au cours de la période de 12 mois montrée par ce rapport.

couvert par ce rapport

Amélioration de nos relevés et des rapports destinés aux clients

Plus d'information sur les frais et le rendement

Mise en œuvre en janvier 2017



« Comme je l'ai mentionné, nous effectuons certains changements prometteurs afin de mieux vous servir. Nous travaillons en étroite collaboration avec notre siège social pour vous fournir de nouveaux relevés et rapports.

Ces nouveaux relevés et rapports cadrent avec notre engagement à fournir une information complète à nos clients.

Vous verrez plus clairement le rendement de vos placements et vous connaîtrez la ventilation des coûts que vous payez, en dollars réels. Vos relevés de fin d'année 2016 incluront ces nouveaux renseignements.

Nous verrons tout cela en détail un peu plus tard. »

## NOTES



# Expliquez votre démarche de gestion du patrimoine



À XYZ Gestion de patrimoine, nous adoptons une démarche unique à la gestion du patrimoine

**Nous nous engageons à vous aider à :**

- Constituer votre patrimoine et le protéger, ainsi que votre style de vie
- Vous préparer à toutes éventualités
- Avoir une tranquillité d'esprit
- Établir et protéger votre héritage



À l'aide d'un simple document de marketing comme celui de gauche, rappelez à vos clients ce que vous faites en expliquant comment vous abordez la gestion du patrimoine.

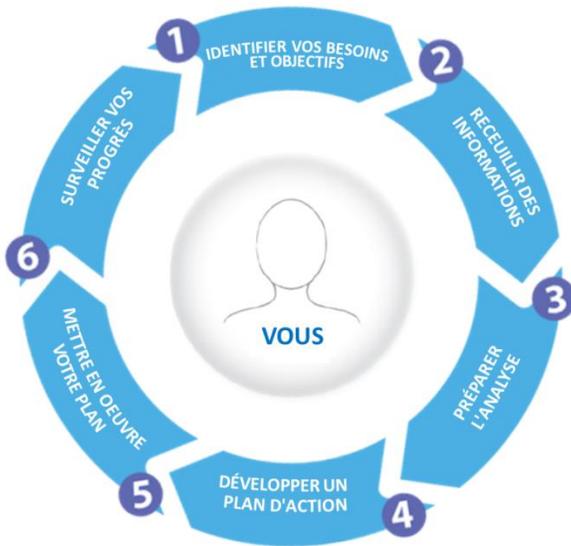
Veillez à donner des exemples précis de la façon dont vous aidez vos clients à atteindre leurs objectifs.

Dites-leur que votre réussite dépend complètement de leur propre réussite et réitérez votre engagement à créer et maintenir des liens solides avec eux.

## NOTES



# Revenez sur votre processus



Utilisez une image (voir l'exemple ci-contre) pour présenter votre processus et les étapes que vous suivez lorsque vous créez un plan financier personnalisé.

Insistez sur votre conception holistique de la planification et sur la valeur créée pour les clients à chaque étape.

Rappelez à vos clients qu'une planification de patrimoine réussie exige un suivi régulier et doit tenir compte de l'évolution de leur situation, de leur mode de vie et de leurs objectifs.

## NOTES



# Témoignez de votre compréhension approfondie du client



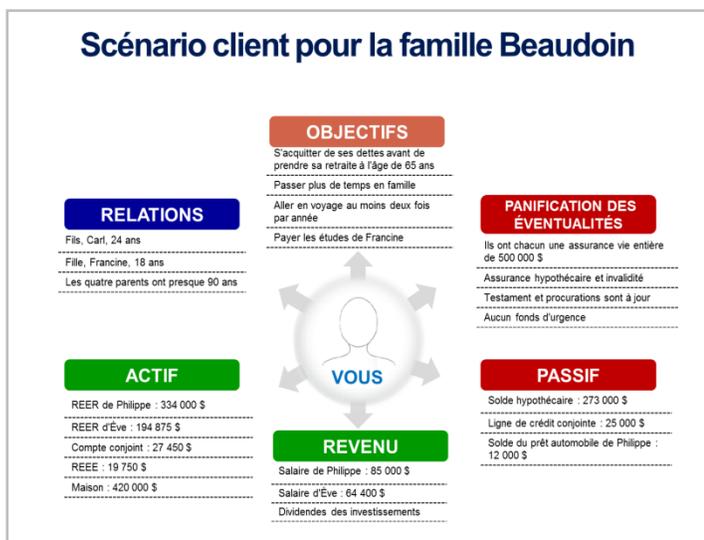
1

Remplissez une version personnalisée de l'outil de scénario client pour votre client (illustré ci-dessous). Entrez les principaux renseignements provenant des notes prises sur le client afin de consigner ses objectifs et sa situation actuelle dans chaque catégorie.

2

Durant l'entretien, posez au client des questions adéquates, visant à découvrir davantage d'information à son sujet; consultez la liste figurant à l'adresse [www.ci.com/pd](http://www.ci.com/pd), pour obtenir des exemples de questions pertinentes à poser aux clients.

(Présentez l'outil Scénario client )



« Nous cherchons sans cesse des façons de mieux présenter le travail de planification de patrimoine que nous effectuons pour nos clients, en plus des aspects sur lesquels nous travaillons actuellement.

Avant de parler des résultats de vos placements, j'aimerais vérifier avec vous ce qui a changé dans votre vie depuis notre dernier entretien. Vous aviez alors mentionné... »

## NOTES

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



# Illustrez vos réalisations à l'aide d'une image

**Rapport de vos progrès**



**Philippe Beaudoin**



**Ève Beaudoin**

**Priorités**

S'acquitter de ses dettes avant de prendre sa retraite à l'âge de 65 ans  
Maximiser les cotisations au REEE  
Établir un fonds d'urgence

**Défis**

Parents âgés nécessitent un logement pour personnes âgées  
Francine examine ses choix de collèges aux États-Unis - coûts accrus

Planification financière et de la retraite		Planification fiscale		Planification de legs	
SERVICE	STATUT	SERVICE	STATUT	SERVICE	DÉTAILS ET STATUT
<b>Établir les objectifs et un plan financier</b>	Interrogatoire préalable le 15.02.2000 Examen semestriel	<b>Réduction de l'impôt</b>	Réduction de l'impôt par l'intermédiaire de la société de portefeuille, depuis avril 2006	<b>Assurance-vie</b>	Assurance-vie entière pour les deux - 500 \$ en date du 15.03.2000
<b>Analyse du prêt hypothécaire et autres dettes</b>	Remboursement du prêt hypothécaire d'ici 2025	<b>Efforts de coordination entourant la déclaration de revenus</b>	Déclaration conjointe produite par le comptable, Jean Koubert, depuis avril 2006	<b>Maladies graves et invalidité</b>	Protection hypothécaire établie le 10.04.2000
<b>Planification de la retraite</b>	Plan de retraite et projections des revenus élaborés le 03.07.2013	<b>Optimisation fiscale</b>	Compte non enregistré investi dans la Catégorie de société	<b>Testament et procuration</b>	Complété par le cabinet comptable Tremblay Séguin - 06.04.2009
<b>Prévisions des revenus</b>		<b>Planification fiscale pour entreprises</b>	Déclaration de revenus produite par le comptable, Jean Koubert, depuis avril 2006	<b>Planification de la succession d'entreprise</b>	Élaborée le 15.09.2010
<b>Services et communication</b>	Convention de services créée le 17.02.2012			<b>Protection contre les risques</b>	Analyse de portefeuille et rééquilibrage automatique pour réduire le risque



1

Créez une fiche personnalisée (comme celle figurant à gauche) illustrant les services et la valeur que vous avez fournis au client tout au long de votre relation.

2

Passez son plus récent relevé en revue et faites des commentaires personnalisés sur la performance de ses placements.



« Nous travaillons ensemble depuis plus de \_\_ ans. J'aimerais revenir avec vous sur ce que nous avons accompli durant toutes ces années. »

(Présentez le rapport de progrès)

« Voici quelques-unes des mesures que nous avons prises pour vous aider à atteindre vos objectifs. Vous êtes en bonne voie de \_\_\_\_\_ . »

(parlez des services que vous avez fournis et de la valeur quantifiable de nos conseils pour aider le client à atteindre des objectifs précis)

(Produisez les relevés de compte annotés)

« J'ai passé en revue vos derniers relevés en prévision de notre entretien et j'y ai ajouté mes commentaires personnels... »



# Examinez les coûts d'investissement : option A – produits dont les frais sont divulgués



## Examen de vos coûts d'investissement

Frais de gestion						
Frais de gestion par palier (nets des réductions)						
Classement du mandat	Frais de gestion	De 250 000 \$ à 500 000 \$ inclusivement	De 500 000 \$ à 1 million \$ inclusivement	De 1 million \$ à 3 millions \$ inclusivement	De 3 millions \$ à 5 millions \$ inclusivement	Montants de plus de 5 millions \$
Marché monétaire	0,55%	0,500%	0,425%	0,350%	0,325%	0,300%
Revenu*	0,55%	0,525%	0,450%	0,400%	0,350%	0,300%
Revenu diversifié/équilibré	0,85%	0,750%	0,600%	0,550%	0,500%	0,400%
Actions	0,95%	0,900%	0,750%	0,650%	0,600%	0,500%

Frais payés à la firme			
250 000 \$ à 499 999 \$	1,25 %	1 500 000 \$ à 2 499 999 \$	0,90 %
500 000 \$ à 999 999 \$	1,15 %	2 500 000 \$ à 3 499 999 \$	0,80 %
1 000 000 \$ à 1 499 999 \$	1,00 %	3 500 000 \$ à 4 999 999 \$	0,60 %

Consultez notre barème des frais pour la gestion d'actifs de 5 000 000 \$ et plus

« En parlant avec mes clients, je constate qu'ils ne comprennent pas tous les coûts associés aux placements. Je sais que nous en avons déjà parlé, mais j'aimerais prendre le temps d'examiner les coûts que vous payez pour m'assurer que vous les comprenez et pour répondre à vos questions. »

« Nous travaillons d'arrache-pied pour offrir des conseils financiers à un tarif concurrentiel. Pour votre portefeuille, nous y sommes parvenus grâce à notre solution Gestion de placement privée. »

« Cette solution nous permet d'offrir aux investisseurs aisés tels que vous une tarification préférentielle semblable à celle dont profitent les grands investisseurs institutionnels. »

## (Examinez le barème des frais annuels – frais de gestion et frais imputés par la société)

« Vos frais sont automatiquement réduits lorsque le solde de vos comptes atteint chacun des seuils indiqués ici. »

« Les frais de gestion comprennent les frais liés à la gestion de portefeuille par un professionnel, les frais d'exploitation et les taxes de vente. »

« **(Nom du courtier)** utilise un barème progressif semblable. Les frais imputés par la société comprennent le coût de la gamme complète de solutions et de services de gestion de patrimoine (planification financière, successorale et de la retraite) mentionnée précédemment. »

« Les frais imputés à votre portefeuille sont de (\_\_\_\_%), ou d'environ (\_\_\_\_\$) par an. Selon nous, cette divulgation vous permet d'avoir des renseignements complets sur les coûts et les avantages potentiels liés aux déductions d'impôt dans les régimes non enregistrés. »

« J'espère que mes explications sont claires. N'hésitez pas à me poser toutes les questions que vous pourriez avoir. »



# Examinez les coûts d'investissement : option B – produits à frais intégrés



Déterminez les valeurs propres à votre client et entrez-les dans la ventilation du RFG (Figure 1) et la fourchette des RFG du secteur (Figure 2).



« En parlant avec mes clients, je constate qu'ils ne comprennent pas tous les coûts associés aux placements. Je sais que nous en avons déjà parlé, mais j'aimerais prendre le temps de passer en revue les coûts que vous payez pour m'assurer que vous les comprenez et pour répondre à vos questions. »

« Nous travaillons d'arrache-pied pour offrir des conseils financiers à un tarif concurrentiel. Vous ne payez pas les frais directement; vos coûts d'investissement sont plutôt inclus dans le ratio des frais de gestion (RFG) du portefeuille ou du fonds. Ces coûts comprennent les taxes de vente, les frais d'exploitation, les frais liés la gestion de portefeuille, et les frais liés aux services de planification financière et de conseil. »

Facultatif : Si le client possède des connaissances techniques suffisantes, vous pouvez lui montrer l'outil intitulé Le ratio des frais de gestion (non illustré) disponible à l'adresse [www.ci.com/pd](http://www.ci.com/pd).

(Présentez la Figure 1 – Ventilation du RFG)

« L'exemple de droite est basé sur un compte de 130 000 \$ ayant un RFG de 2,2 %.

Voici la ventilation du RFG qui s'applique à votre portefeuille et les services que vous recevez pour chaque type de frais...



Figure 1 – Ventilation du RFG

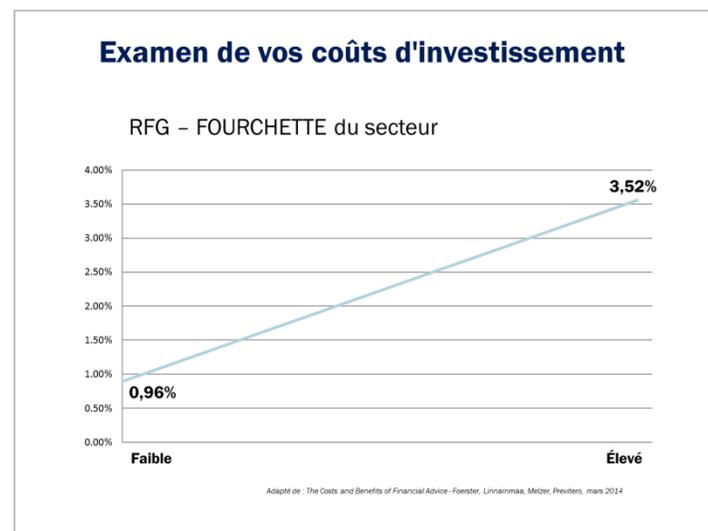


Figure 2 - Fourchette des RFG du secteur

(Présentez la Figure 2 –  
Fourchette des RFG du secteur)

« Pour vous donner une idée, voici un graphique qui illustre la fourchette des RFG au Canada. Le RFG de votre portefeuille est de (**pourcentage**), ce qui se situe à peu près au milieu de la ligne que vous voyez ici.

Mon équipe et moi-même sommes déterminés à vous proposer les produits les plus rentables qui soient et à vous offrir une valeur maximale grâce à nos conseils.

N'hésitez pas à me poser toutes les questions que vous pourriez avoir. »



# Parlez des services que vous offrez

## Nos services de gestion de patrimoine

À XYZ Gestion de patrimoine, notre mission est de vous offrir les meilleurs services en gestion de patrimoine. Notre équipe se dévoue à établir une relation étroite se traduisant par des services de placement personnalisés. Nous offrons toute une gamme de services de qualité tout en privilégiant la relation client.

Les frais que nous imputons à votre compte couvrent les services à valeur ajoutée suivants :

Gestion financière	Gestion de portefeuille	Planification fiscale	Gestion des risques
Analyse du prêt hypothécaire et autres dettes	Analyse du portefeuille et des rentes	Analyse des impôts	Assurance-vie
Analyse des revenus	Gamme diversifiée de produits de placement	Efforts de coordination entourant la déclaration de revenus	Maladies graves et invalidité
Prévision des revenus	Régimes d'épargne-retraite, d'épargne-études et d'épargne	Planification fiscale approfondie pour particuliers	Assurance de soins de longue durée
REER et prêt levier	Repositionnement et rééquilibrage	Planification fiscale pour entreprises	Répartition de l'actif visant à réduire les risques
Liste des objectifs financiers	Rendements corrigés du risque maximisés	Stratégie de minimisation des impôts	Surveillance des gestionnaires de portefeuille
Planification de la retraite	Planification de legs	Plan de vie	Expérience client
Analyse du revenu de retraite	Analyse de la planification successorale	Questions relatives aux services aux aidés	Interrogatoire préalable approfondi
Évaluation des objectifs	Testament et procuration	Transitions professionnelles	Plan d'action pour le client
Analyse des dépenses prévues à la retraite	Donis de bienfaisance	Mode de vie sain	Rapports périodiques
Projection des revenus à la retraite	Planification de la succession d'entreprise	Indication de clients à d'autres professionnels	Communication régulière
Séances d'information sur la retraite	Accès à un réseau juridique	Autres conseillers non financiers	Résolution de problème proactive



Illustrez vos services de gestion de patrimoine à l'aide d'une image comme celle de gauche.



Présentez et parlez des services que vous offrez et de leur valeur ajoutée.



« Comme nous venons de le voir, il est important que vous compreniez les coûts de nos services. Mais il est également important que vous connaissiez l'éventail complet des services que nous pouvons vous offrir... »



Réfléchissez à trois services que vous proposez et que vous n'avez pas encore offerts à votre client (voir l'exemple à droite). Évoquez la situation vécue par d'autres clients et présentez les solutions que vous leur avez fournies.

Vous pourrez ainsi positionner des services supplémentaires et la valeur que celles-ci pourrait ajouter.

« J'ai travaillé récemment avec un client dans une situation semblable (expliquez la situation du client en détail)....

J'ai pensé que vous pourriez trouver \_\_\_\_\_ intéressant. »



## Comment puis-je ajouter de la valeur?



Rencontre de gestion de patrimoine entre générations



Accès à un réseau de spécialistes juridiques



Rencontre de réseau d'affaires





# Visitez le site [www.ci.com/pd](http://www.ci.com/pd) pour accéder à toutes nos ressources pour les conseillers



Contactez-nous | English

Accueil Notre équipe Histories de succès Unités de FC Ressources Réforme Réglementaire Outils recommandés



## Bienvenue sur le site du Développement professionnel de Placements CI.

Ce site porte sur plusieurs sujets et tendances qui sont pertinentes aux activités professionnelles d'un conseiller. Il offre également des présentations et des outils qui vous aideront à faire croître vos activités commerciales et à réaliser votre potentiel.

Les trois sections liées au développement indiquées ci-dessous aideront les conseillers à obtenir le plus de succès possible. Chacune des sections contient des présentations et des outils sur un nombre de sujets. Cliquez sur une des sections pour obtenir plus de détails.

Pour obtenir une liste complète des unités de FC disponibles, veuillez cliquer sur l'onglet ci-dessus intitulé « Unités de FC ».

Ce site sera mis à jour continuellement avec des ressources supplémentaires. Nous apprécions vos commentaires et suggestions par rapport aux sujets que vous aimeriez voir sur ce site à l'avenir. Veuillez soumettre vos idées en utilisant le bouton « [Contactez-nous](#) ».

**Veillez noter :** Les lettres entre parenthèses à côté de chaque présentation ou outil représentent son code à utiliser pour identifier le lien entre les présentations et les différents outils.

### Quoi de Neuf

#### NOUVEL OUTIL

Ce qui compte pour vous



Outils mis en exergue dans la Revue mensuelle de CI

### Liens populaires

[Placements CI](#)



À l'usage exclusif des conseillers –  
ne pas distribuer aux clients

[www.ci.com/pd](http://www.ci.com/pd)

®Placements CI et le logo de Placements CI sont des marques déposées de CI Investments Inc. Le présent document est publié par CI Investments Inc. Les commentaires ou renseignements contenus dans cette présentation sont fournis à titre indicatif et ne doivent pas être considérés comme des conseils de placement. Tous les efforts ont été consentis pour veiller à ce que les renseignements contenus dans cette présentation soient exacts au moment de la publication. Toutefois, CI Investments Inc. ne peut en garantir l'exactitude ou l'exhaustivité et n'endosse donc aucune responsabilité pour aucune perte découlant de l'utilisation de l'information contenue dans le présent document.

Les données et les renseignements qui proviennent de CI et d'autres sources sont jugés fiables au moment de leur présentation. CI ne peut garantir qu'ils sont exacts ou complets ou qu'ils sont à jour en tout temps. L'information contenue dans cette présentation ne constitue pas des conseils juridiques, comptables, fiscaux ou de placement et ne devrait pas être considérée comme telle. CI, ses filiales et ses sociétés affiliées ne sont pas responsables, de quelque manière que ce soit, des dommages directs, indirects, particuliers ou consécutifs pouvant être causés de quelque manière que ce soit par l'utilisation de cette présentation. Le contenu de cette présentation ne peut, en aucune manière, être modifié, copié, reproduit, publié, téléchargé, affiché, transmis, distribué ou exploité commercialement. Vous pouvez télécharger cette présentation aux fins de vos activités à titre de conseiller financier, à condition que vous ne modifiez pas les avis de droit d'auteur et tout autre avis exclusif. Le téléchargement non autorisé, la retransmission, le stockage sur quelque support que ce soit, la copie, la redistribution ou la republication pour quelque fin que ce soit sont strictement interdits sans l'autorisation écrite de CI Investments Inc. © CI Investments Inc., 2016.



La société de placement du Canada