



# Liste de vérification

Ces cinq étapes veilleront à ce que vous soyez prêt pour la deuxième phase de mise en œuvre du modèle de relation client-conseiller (MRCC2) en 2016.

# 1

## Nouvelles déclarations obligatoires avec la mise en œuvre du MRCC2

Je suis au courant des renseignements que le client devra voir dorénavant dans les documents suivants :

- Rapport des frais annuels et de la rémunération
- Rapport sur le rendement des placements

# 2

## Stratégies pour susciter la confiance<sup>1</sup>

J'applique les stratégies suivantes pour susciter la confiance de mes clients :

- J'examine régulièrement les coûts d'investissement (en dollars) avec mes clients existants et potentiels
- J'utilise des aides visuels pour expliquer aux clients existants et potentiels ce en quoi consiste le RFG, dans un langage simple
- Je fais référence le plus souvent possible aux informations dorénavant déclarées dans les relevés et rapports destinés aux clients

# 3

## Un énoncé de valeurs percutant<sup>2</sup>

J'ai modifié mon énoncé de valeurs de manière à ce qu'il tienne compte des quatre facteurs suivants :

- Antécédents : mes compétences et mon expérience professionnelle, ainsi que les antécédents de l'entreprise
- Avantages : qu'est-ce qui me distingue de la concurrence et qui fidélise mes clients et en attire de nouveaux?
- Raison : de quelle manière les caractéristiques de mon entreprise sont-elles des atouts importants?
- Émotion : un énoncé qui rejoint chaque client

# 4

## Promoteurs de valeur (des idées toutes simples, faciles à appliquer)

J'ai amélioré la qualité de mes services grâce aux promoteurs de valeur suivants :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# 5

## Les questions difficiles que me posent mes clients

Je me suis préparé à répondre aux questions difficiles suivantes :

- Combien de temps consacrez-vous à la gestion de mon compte chaque année?
- De quelle manière êtes-vous rémunéré?
- Mon actif est-il investi dans des fonds comportant les moindres frais?

<sup>1</sup>Adaptation de *The Speed of Trust*, Stephen MR Covey

<sup>2</sup>Adaption de *Pershing: A Study of Advisor Value Propositions*