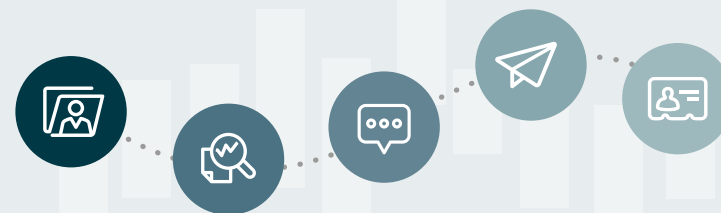


Processus d'engagement des Clients



Un processus d'engagement des Clients consiste en une série d'étapes qui orientent votre relation avec les Clients. En prenant le temps de définir et de documenter votre propre processus, vous et votre équipe répondez aux besoins des Clients et leur offrez un service uniforme.

En partageant un schéma de votre processus avec vos Clients, prospects et centres d'influence, vous tirerez les avantages suivants :

- ✓ Vos Clients apprécieront la transparence dont vous faites preuve et comprendront la valeur de votre travail;
- ✓ Les prospects sauront exactement à quoi ils peuvent s'attendre s'ils font affaire avec vous;
- ✓ Les Clients pourront se référer au schéma pour déterminer par la suite si vous adhérez à votre processus et remplissez vos promesses; le cas échéant, vous gagnerez la confiance des Clients;
- ✓ En montrant un schéma de votre processus aux Clients, vous faites valoir votre professionnalisme et votre expérience;
- ✓ Les Clients et centres d'influence se serviront sans doute de ce schéma pour parler de vos services à d'autres professionnels et à leur entourage, lesquels peuvent décider de faire affaire avec vous par la suite.

Notre appui. Votre croissance.

Processus d'engagement des Clients

1



Découverte

- Ayez un entretien avec les Clients afin de mieux les connaître. Posez des questions afin de découvrir quels sont leurs valeurs et leurs objectifs.
- Écoutez activement afin de gagner la confiance des Clients et de les rendre à l'aise avec vous.



CONSEIL : Lisez [Guide pour une meilleure compréhension du Client](#) pour apprendre comment tirer pleinement profit de la réunion de découverte.

2



Plan

- Préparez un plan global pour répondre aux besoins et aux objectifs des Clients.
- Indiquez tout membre de votre équipe ou tout associé qui peut vous prêter assistance dans ce processus.

3



Recommandation

- Présentez le plan aux Clients.
- Répondez à toute préoccupation et à toute objection.
- Obtenez le consentement des Clients pour la mise en œuvre du plan.



CONSEIL : Faites référence à des témoignages de Clients (avec leur consentement) afin de mettre les Clients en confiance.

4



Mise en œuvre

- Mettez le plan en œuvre.
- Partagez le plan des Clients avec tout membre de votre équipe, ou tout associé qui pourrait vous prêter assistance au cours du processus, voire travailler avec ces Clients.

5



Gérance

- Encouragez vos Clients à vous consulter pour toute question financière ou tout événement de la vie susceptible d'affecter leurs finances.
- Offrez des services à valeur ajoutée - séminaires d'information, rencontres avec les centres d'influence et journée ou semaine d'appréciation de la clientèle.
- Assurez-vous que chacune de vos interactions avec les Clients fasse bonne impression..Assurez-vous que les Clients reçoivent toute votre attention, ainsi celle de votre équipe, dont ils ont besoin.



CONSEIL : Servez-vous du [Modèle de service à la clientèle](#) pour planifier de quelle manière vous gérez les affaires des Clients.

Créez un schéma représentant votre processus d'engagement des Clients

1. Prenez connaissance de l'exemple à la page suivante.
2. Servez-vous du modèle à la page 5 pour créer votre propre schéma.
3. Nommez et décrivez les étapes de votre propre processus.
4. Établissez un calendrier afin de bien encadrer chaque étape du processus.
5. Confiez votre schéma à un concepteur graphique afin qu'il veille à ce qu'il soit à votre image.

Partagez votre schéma représentant votre processus d'engagement des Clients

Vous avez consenti les efforts pour créer un schéma de votre processus d'engagement des Clients. Le moment est venu d'en faire bon usage.

Voici quelques exemples de moments opportuns pour vous référer à votre schéma :

- Montrez-le lors de réunions avec les Clients, les prospects et les centres d'influence.
- Publiez-le sur votre site Web.
- Épinglez-le à votre [profil LinkedIn](#).
- Insérez-le dans l'introduction de vos [webinaires](#).



Meilleures pratiques

Optimisez votre processus d'engagement des Clients. Envisagez d'embaucher un spécialiste en communication pour rédiger un texte précis et concis, et faites-le mettre en page par un concepteur.



Meilleures pratiques

Enregistrez le modèle de schéma qui se trouve en format PDF :

1. Enregistrez le fichier PDF que vous avez rempli
2. Allez à « Fichier » > « Imprimer »
3. Changez l'imprimante ou la destination pour « Fichier PDF »
4. Entrez le numéro des pages que vous voulez enregistrer
5. Cliquez sur « Imprimer » pour exporter la page

Note : On vous demandera d'enregistrer de nouveau le fichier. Enregistrez-le sous un nom de fichier différent de celui utilisé à l'étape 1.

Vous ne savez pas quand un Client éventuel vous trouvera.

En montrant le schéma de votre processus d'engagement des Clients à plusieurs événements, cela pourrait convaincre un prospect de vous contacter.





Platinum Financial Inc.






Nous aidons les Canadiens à se constituer un patrimoine

EXEMPLE

Schéma du processus
d'engagement
des Clients

Le plan financier aide à maximiser et à protéger votre bien-être financier

Nous suivons cette approche pour vous aider à atteindre les objectifs financiers que vous vous êtes fixés pour vous et votre famille.

 Découverte <p>Faites connaissance en conversant et posant des questions au sujet de votre vie personnelle, de votre situation financière et de vos objectifs.</p>	 Plan <p>Travaillez ensemble pour déterminer quels sont vos besoins et objectifs afin de préparer un plan global qui tiendra compte de différents scénarios.</p> <p>Déterminez qui parmi les employés ou les associés du conseiller sont en mesure de vous aider à mettre en œuvre votre plan.</p>	 Recommandation <p>Passez en revue le plan global et expliquez les avantages, les risques, les différents volets du plan, ainsi que les coûts des différentes solutions.</p> <p>Posez toutes les questions ou préoccupations que vous pourriez avoir.</p>	 Mise en œuvre <p>Discutez des services, requis ou pertinents, d'autres professionnels auxquels vous devriez faire appel; mettez le plan en œuvre.</p> <p>Remplissez les propositions et/ou ouvrez les comptes, comme indiqué dans votre plan.</p> <p>Impliquez d'autres professionnels lorsque leurs services sont requis pour franchir certaines étapes de votre plan.</p>	 Gérance <p>Votre santé financière tirera profit de votre partenariat à long terme avec un spécialiste en planification financière.</p> <p>Mettez votre plan à jour en prévision d'étapes importantes de la vie, ou lorsqu'il devient nécessaire de le modifier.</p> <p>Offrez des séances d'information et maintenez une communication ouverte.</p>
1 à 3 heures	De 1 à 5 jours ouvrables	1 à 3 heures	De 1 à 12 semaines, selon la complexité	Suivis réguliers

 **À chaque étape, discutez de toute préoccupation ou de tout changement qui n'a pas été traité depuis la dernière réunion, et prenez connaissance des prochaines étapes.**