

Des conseils pour la vie : la confiance est la clé

Plusieurs aspects définissent un conseiller performant, mais celui qui prévaut est la confiance. La confiance s'établit à partir de trois éléments qui, lorsqu'ils sont bien appliqués, servent de base pour créer un Client pour la vie.

Effectuez cette évaluation pour déterminer si vous êtes digne de confiance sur les plans professionnel, procédural et personnel. Chaque énoncé vaut un point. Ensuite, calculez votre résultat et multipliez-le par quatre pour obtenir un pourcentage.

CONFIANCE PROFESSIONNELLE :

- Je discute proactivement et j'explique les frais liés aux produits, solutions et services offerts.
- Je saisis des occasions de perfectionnement professionnel (congrès, séminaires, etc.)
- Je suis membre de certaines organisations du secteur, comme Advocis ou la CALU.
- J'indique mes titres actuels ou en voie d'obtention dans mes communications (p. ex., signature électronique) et sur mon site Web.
- Je communique de l'information sur mes titres et permis ainsi que les exigences à respecter pour les maintenir.
- Je sollicite et publie des témoignages et des recommandations de Clients.
- Lorsque je ne suis pas en mesure d'aider un Client, je l'admets et je dirige le Client vers les centres d'influence appropriés.
- Je prends le temps de vulgariser les idées, stratégies et produits complexes.

TOTAL _____/8

CONFIANCE PROCÉDURALE :

- J'adopte un processus d'engagement des Clients, que je communique à ceux-ci.
- Je fais ce que j'ai dit que je ferais, au moment opportun.
- Je fais preuve de cohérence.
- J'assume la responsabilité de mes gestes.
- Je reconnais mes erreurs et je prends les mesures appropriées pour les corriger.
- Je suis ponctuel et je juge le temps d'autrui aussi précieux que le mien.
- Je fais uniquement des promesses lorsque je dispose du temps, des ressources, de l'expertise et de la volonté nécessaires pour les respecter.
- Je respecte des délais de traitement appropriés.

TOTAL _____/8

CONFIANCE PERSONNELLE :

- Je m'exprime sincèrement à propos des problèmes.
- Je démontre ma vulnérabilité et je partage certains aspects personnels.
- Je prends le temps de mieux comprendre comment une personne se sent.
- Je fais preuve d'une compassion et d'un intérêt sincères à l'égard d'autrui.
- Je pose des questions exploratoires et j'écoute plus que je parle.
- Je recommande des fournisseurs de services sans obtenir d'avantage financier.
- Je pose des questions difficiles et je règle les problèmes complexes/délicats.
- J'interprète les émotions qui se cachent derrière les paroles et je fais preuve d'empathie.
- J'agis sans rien attendre en retour.

TOTAL _____/9

TOTAL DES POINTS

Additionnez tous vos points et multipliez le résultat par quatre pour obtenir un pourcentage. Avez-vous obtenu de meilleurs résultats pour certains aspects? Trouver un équilibre entre ces trois aspects vous permettra de vous démarquer et de créer des Clients pour la vie.

RÉSULTAT (EN %) _____

Ce que vos résultats signifient :

0 % À 30 %

Risque de perturbation à l'horizon! La confiance doit être un élément clé dans vos activités et vos interactions avec les Clients. Évaluez vos pratiques actuelles et repérez des occasions de démontrer aux Clients que vous êtes digne de confiance (professionnelle, procédurale et personnelle).

30 % À 70 %

Vous gagnez souvent la confiance de vos Clients et en comprenez l'importance. Toutefois, il y a encore des progrès à faire. Continuez de trouver des occasions de gagner et d'améliorer la confiance des Clients.

70 % À 100 %

Vous comprenez que la confiance joue un rôle clé dans la création de Clients pour la vie. Vous exprimez votre « pourquoi » et mettez les Clients au centre de tout ce que vous faites. C'est pourquoi vous êtes un conseiller très digne de confiance.

