

# COMPOSER AVEC LA VOLATILITÉ

Avoir des conversations efficaces avec les clients dans un contexte incertain



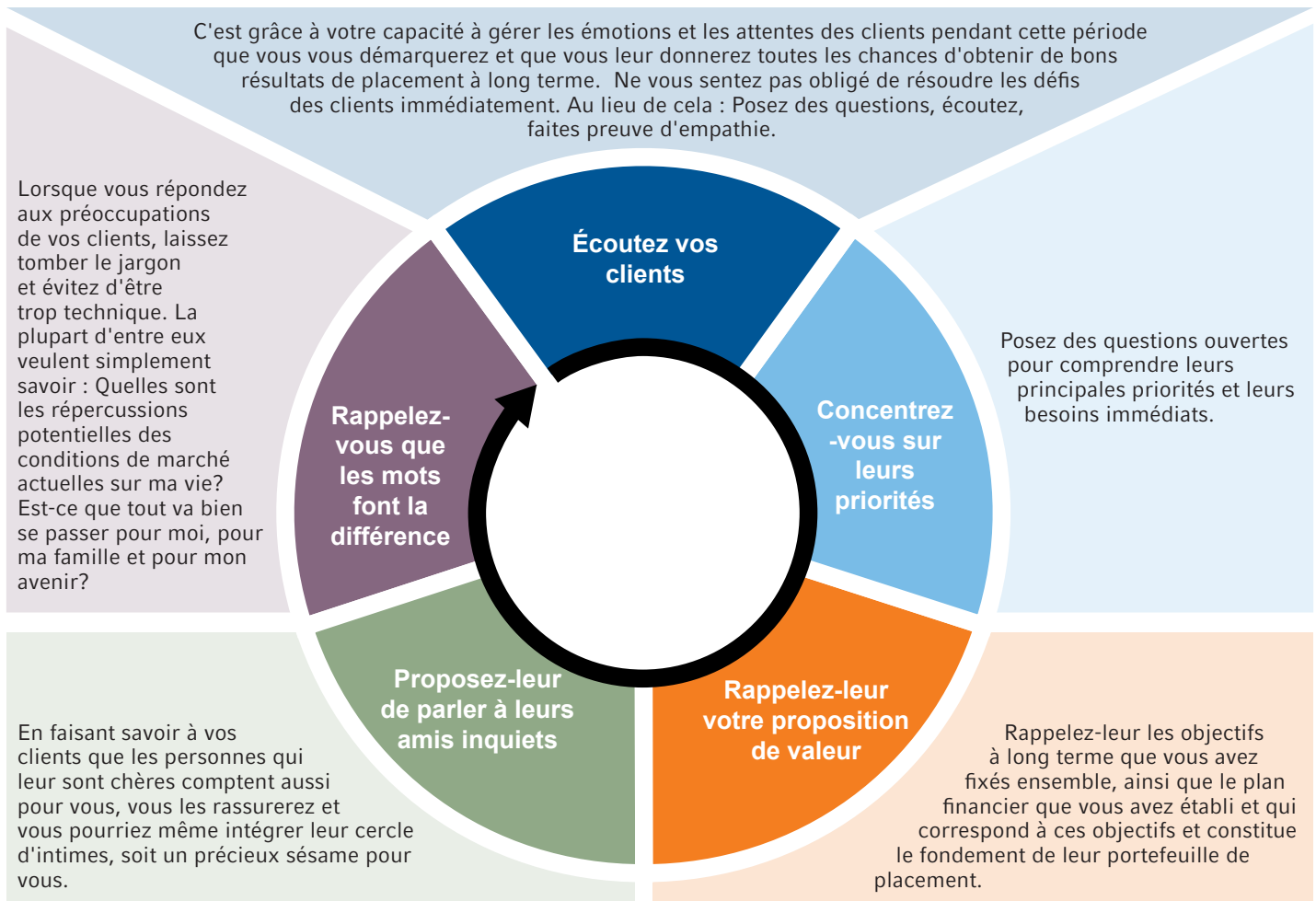
## Quel est le meilleur moyen de mobiliser vos clients?

Peu importe les efforts que vous déployez pour préparer vos clients à la volatilité des marchés, elle les prend généralement par surprise et suscite un tourbillon d'émotions. Voici quelques **pratiques exemplaires et ressources pour traverser la période actuelle** et entretenir des relations plus étroites et empreintes de confiance avec vos clients.

## Avec sincérité : Posez des questions, écoutez et faites preuve d'empathie

En période d'incertitude, tout particulièrement dans la situation actuelle qui touche tous les aspects de nos vies, beaucoup de clients veulent simplement avoir une conversation humaine, calme et efficace avec leur conseiller financier. Ils veulent savoir que vous comprenez leurs priorités et leurs craintes et que vous compatissez.

Voici quelques pratiques exemplaires :



## Comment dois-je me préparer?

Une approche par étapes pour rassembler vos réflexions en vue de vos conversations avec les clients axées sur les sujets qui leur tiennent le plus à cœur.



### Préparez votre message

Appuyez-vous sur vos convictions fondamentales en tant que conseiller financier et partagez-les avec vos clients. Lorsque la peur culmine, un discours cohérent peut rassurer et donner confiance.



### Insistez sur le fait que vous et votre équipe êtes à leurs côtés

Tous les membres de l'équipe doivent être aussi disponibles que possible pour les clients pendant cette période d'incertitude. La réactivité, l'empathie et l'authenticité sont autant d'éléments qui peuvent contribuer à rassurer vos clients.



### Protégez le plan

Assurez-vous que les portefeuilles des clients sont toujours alignés sur leur plan à long terme. Les répartitions du portefeuille ont probablement changé dans la foulée de la volatilité récente des marchés. Évaluez si des changements doivent être apportés. Si tout est en ordre, protégez le plan que vous avez établi avec le client. Les décisions irrationnelles prises aujourd'hui peuvent avoir des conséquences négatives à long terme sur la santé du patrimoine du client. En découvrant les idées préconçues de vos clients et à quelle étape de l'échelle des émotions ils se situent, vous pouvez les aider à ne pas perdre de vue la façon dont les décisions de placement initiales ont été prises et pourquoi.



### Utilisez les outils technologiques

Les conversations virtuelles sont beaucoup plus efficaces lorsque vous pouvez observer le langage corporel du client. Utilisez les outils technologiques qui vous permettent de voir les clients pendant que vous leur parlez.

## Nous sommes là pour vous aider

Investissements Russell travaille en partenariat avec les conseillers depuis plus de 20 ans pour les aider à bâtir des pratiques prospères, quelles que soient les conditions du marché. Nous sommes là pour vous aujourd'hui aussi. Communiquez avec votre équipe régionale dédiée d'Investissements Russell pour en savoir plus sur la façon dont vous et vos clients pouvez affronter l'incertitude. Veuillez communiquer avec nous par téléphone à 1 888 509-1792 ou visitez le site [russellinvestments.com/ca](https://russellinvestments.com/ca)

**RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CETTE PUBLICATION EST DESTINÉE AUX CONSEILLERS EN PLACEMENTS UNIQUEMENT. ELLE N'EST PAS DESTINÉE AUX INVESTISSEURS OU INVESTISSEURS POTENTIELS ET ELLE NE DOIT PAS LEUR ÊTRE FOURNIE. ELLE NE CONSTITUE PAS UNE COMMUNICATION DE VENTE AU SENS DU RÈGLEMENT 81-102 - FONDS D'INVESTISSEMENT.**

Aucune partie du contenu de cette publication ne constitue des conseils juridiques, fiscaux, sur les titres ou de placement. Il ne s'agit pas non plus d'une opinion concernant la pertinence d'un placement ni une sollicitation de quelque type que ce soit. Ces renseignements doivent être utilisés tels quels. Investissements Russell Canada Limitée ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie à l'égard de ces renseignements.

Investissements Russell est le nom commercial d'un groupe d'entreprises dotées d'une administration commune, incluant Investissements Russell Canada Limitée.

La propriété d'Investissements Russell se compose comme suit : une participation majoritaire de fonds gérés par TA Associates et des participations minoritaires de fonds gérés par Reverence Capital Partners et la direction d'Investissements Russell.

Droits d'auteur © Investissements Russell Canada Limitée 2021. Tous droits réservés.

Frank Russell Company est le titulaire des marques de commerce Russell contenues aux présentes et de tous les droits de marque liés aux marques commerciales Russell, et autorise les membres du groupe d'entreprises Investissements Russell à les utiliser sous licence. Les membres du groupe d'entreprises Investissements Russell ne sont en aucune façon affiliés à Frank Russell Company ni à toute autre entité exploitée sous la marque « FTSE RUSSELL ».

Date de la première publication : mars 2020. Révision : mars 2021. RETAIL-03064 (EXP-03-2022)

**RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DES CONSEILLERS. LA DIFFUSION OU LA DIVULGATION À DES INVESTISSEURS OU INVESTISSEURS POTENTIELS EST INTERDITE.**

[russellinvestments.com/ca/fr](https://russellinvestments.com/ca/fr)