

# Votre TUTEUR dans la volatilité des marchés

Comment approfondir les relations de confiance établies avec les clients

## GESTION DE LA PRATIQUE DES CONSEILLERS

Chaque conseiller a sa méthode en ce qui concerne la gestion des communications avec les clients, mais en période de volatilité des marchés, c'est le moment d'y mettre plus d'intensité. Si vos clients ont des questions ou des préoccupations, profitez de l'occasion pour offrir de l'information pertinente et les rassurer en leur faisant savoir que vous continuez de veiller à leurs objectifs à long terme.



### Tracez votre approche

Utilisez un sondage pour engager la discussion avec les clients et les prospects au sujet de leurs préférences en ce qui a trait à la fréquence, à la méthode et au type de communication qu'ils privilégient en période de volatilité des marchés. Tirez parti de votre système de gestion des relations d'affaires pour maintenir votre objectif et votre concentration.



### Unifiez vos connaissances sur les émotions que ressentent les clients dans leur for intérieur

Les craintes et les inquiétudes des clients font surface lorsque les marchés traversent une période de volatilité. Écoutez-les, posez-leur des questions et aidez-les à surmonter les émotions et les comportements négatifs.



### Tablez sur la formation des clients en faisant appel à toutes les ressources à votre disposition

Tirez parti de vos partenaires chez Mackenzie pour réunir les documents d'information dont vos clients ont besoin pour respecter la rigueur et garder le cap sur les objectifs à long terme.



### Établissez votre procédure pour l'avenir immédiat et Utilisez toute votre ingéniosité

Pour aider vos clients à rester calmes, expliquez clairement le processus détaillé que vous et votre équipe suivez pour les appuyer et faites-leur savoir que vous serez à leur disposition en cas de marchés turbulents. Soyez prévisible quand les circonstances sont imprévisibles.



### Rétablissez la confiance des clients

Inspirez confiance à vos clients en respectant vos engagements et en mettant en évidence les compétences de votre équipe et de votre réseau. Montrez à vos clients que vous vous souciez d'eux et de leur engagement à l'égard de leur plan à long terme.

Communiquez avec votre équipe des ventes Mackenzie ou connectez-vous à l'Institut Mackenzie pour en savoir plus long sur les pratiques exemplaires de gestion de la pratique.