

GUIDE DES CONVERSATIONS DIFFICILES



TRANSFORMER LES CONVERSATIONS DIFFICILES
EN OPPORTUNITÉS DE CROISSANCE



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

Une opportunité d'approfondir votre relation avec vos clients

La volatilité des marchés et l'incertitude générale de la conjoncture actuelle risquent de compliquer les discussions avec les clients. Les clients peuvent remettre en question votre approche de placement, vos choix de portefeuille et même vos honoraires. Il ne fait aucun doute que cela peut créer des malaises! Toutefois, ces conversations peuvent aussi être une opportunité précieuse d'approfondir votre relation avec vos clients.

Utilisez les exemples de scénarios, de scripts et de ressources suivants pour transformer ces conversations difficiles avec les clients en opportunités de développement d'affaires pour vous et en expériences inspirantes pour vos clients.

Vos clients vous disent peut-être.

« Faisons une transaction sur la base de cette nouvelle! »

Pages 6-7

« Je vois ce que vous voulez dire... mais cette fois-ci, c'est différent! »

Pages 8-9

« Faisons un changement! »

Pages 10-11

« Je peux faire ça moins cher ailleurs! »

Pages 12-13

« Je n'ai pas besoin de diversification! »

Pages 14-15

« Je ne suis pas satisfait du rendement de ce portefeuille! »

Pages 16-17

Les exemples de scénarios, de scripts et de ressources suivants, élaborés à partir de notre travail avec certains des conseillers les plus efficaces au pays, vous expliquent comment transformer ces conversations difficiles avec les clients en opportunités de développement d'affaires pour vous et en expériences qui inspirent confiance pour vos clients.

Rediriger le défi

Les avantages d'un horizon de placement à long terme

« Faisons une transaction sur la base de cette nouvelle! »

Ratisez plus large grâce à la diversification mondiale

« Je n'ai pas besoin de diversification! »

Communiquez la valeur d'un conseiller financier

« Je peux faire ça moins cher ailleurs! »

La poursuite du rendement n'est pas une stratégie

« Je ne suis pas satisfait du rendement de ce portefeuille! »

Comprenez mieux les réalités des cycles du marché

« Je vois ce que vous voulez dire... mais cette fois-ci, c'est différent! »

Protégez leur plan financier

« Faisons un changement! »

Transformer les défis en opportunités

PENSEZ D.E.F.C

Demander, **É**couter, **F**aire preuve d'empathie et **C**onseiller en restant vous-même.

Lorsqu'ils se trouvent dans des environnements incertains, en particulier celui qui prévaut aujourd'hui, de nombreux clients veulent simplement avoir des conversations humaines, apaisantes et efficaces avec leur conseiller financier. Ils veulent avoir l'assurance que vous comprenez leurs priorités et leurs craintes et que vous compatissez avec eux.



Le défi

« Faisons une transaction sur la base de cette nouvelle! »

L'opportunité de conseiller

Les avantages d'un horizon de placement à long terme

DEMANDER



« Cette nouvelle a également attiré mon attention! Parlez-moi de ce qui suscite votre intérêt à son sujet. Selon vous, quel est le lien avec vos objectifs de placement à long terme? »

ÉCOUTER



*En plus d'écouter ce que **dit** le client, surveillez son **langage non verbal** pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il **se sent**. Cela vous aidera à **faire preuve d'empathie** et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de **sa vérité actuelle**.*

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE



Merci beaucoup de m'avoir fait part de ce point de vue. Je constate que cela vous préoccupe. Avant de prendre des décisions d'investissement, je reviens toujours aux principes d'abord, simplement pour m'assurer de ne pas me laisser emporter par des émotions qui pourraient me *donner l'impression* d'être justes, mais qui sont probablement peu logiques. Après tout, la sécurité financière est plus un fait qu'un sentiment, alors nous devons nous assurer de travailler en nous basant sur les faits lorsqu'il s'agit de notre sécurité financière à long terme. Faisons cela ensemble maintenant!

CONSEILLER



Dans le cadre de notre collaboration, mon objectif est de vous aider à vous positionner pour les 5, 10 ou 15 prochaines années, et pas seulement pour les 3 à 6 prochains mois. Cela exige de vous aider à protéger votre avenir contre l'instinct naturel et humain de prendre des décisions à court terme ou fondées sur vos émotions. Votre avenir, au cours duquel vous voulez accomplir *[ajouter ici des détails personnalisés sur les objectifs à long terme du client pour un impact supplémentaire]*, sera mieux servi si nous maintenons le cap, en nous en tenant au plan que nous avons mis en place ensemble pendant [xx] ans et qui nous a bien servis.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Faisons une transaction sur la base de cette nouvelle! »

Ce n'est pas une question de synchronisation des marchés, c'est une question de temps.

J'ai constaté que le rendement des portefeuilles dépend souvent de la façon dont les gens réagissent aux nouvelles à court terme.

C'est rarement le mauvais moment pour investir lorsque nous avons le bon horizon temporel.

Dans une industrie obsédée par l'alpha et la recherche de rendements plus élevés, la triste réalité est que de nombreux clients sont loin d'atteindre ces résultats. La recherche de rendements plus élevés les mène rarement au résultat recherché.

La volatilité est un jeu qui se joue à deux : les investisseurs ne peuvent pas simplement profiter des marchés à la hausse sans connaître de marchés à la baisse. Au fil du temps, les marchés ont récompensé les investisseurs à long terme. Après tout, l'indice composé S&P/TSX a terminé l'année civile en territoire positif 73 % du temps en 2024 depuis sa création en 1920.*

Dans des périodes comme celle-ci, les actions ont toujours eu tendance à retrouver leurs propriétaires légitimes. Le fait de rester sur les marchés peut présenter des avantages.

Concentrons-nous sur les principes d'investissement intemporels, et non sur les mouvements opportuns du marché, c'est-à-dire la répartition de l'actif, la gestion du risque, la diversification et le rééquilibrage.

* Source : Institut canadien des actuaires, Investissements Russell. Remarque : Les déclarations antérieures à 1957 sont fondées sur le Rapport sur les statistiques économiques canadiennes, juin 2009, de l'Institut canadien des actuaires. Les rendements de 1957 à aujourd'hui sont fondés sur le rendement total de l'indice composé S&P/TSX. Les indices ne sont pas gérés et il est impossible d'investir directement dans ces derniers. Les rendements représentent les performances passées, ne sont pas une garantie de performance future et ne sont pas indicatifs d'un investissement spécifique. En date de décembre 2024. Les renseignements sur le rendement de l'indice sont fournis par les fournisseurs et, bien que jugés fiables, ne sont pas garantis par Russell Investments ou ses sociétés affiliées. En raison du calendrier des informations, les indices peuvent être ajustés après la publication de ce rapport.

Le défi

« Je vois ce que vous voulez dire... mais cette fois-ci, c'est différent! »

L'opportunité de conseiller

Comprenez mieux les réalités des cycles du marché

DEMANDER

➤ Tout semble différent! Parlez-moi de ce qui vous semble vraiment différent aujourd'hui.

ÉCOUTER

➤ *En plus d'écouter ce que dit le client, surveillez son langage non verbal pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il se sent. Cela vous aidera à faire preuve d'empathie et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de sa vérité actuelle.*

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

➤ Oui, nos vies ont beaucoup changé ces temps-ci. En ce qui concerne la prise de décisions en matière d'investissement, j'ai constaté à maintes reprises au cours de mes [xx] années d'investissement qu'il est utile de se tourner vers l'histoire pour obtenir un peu de perspective. Surtout dans les moments où tout semble avoir changé. Pour ce faire, j'ai récemment examiné le nombre de marchés baissiers par rapport aux marchés haussiers que nous avons connus depuis 1924. Voulez-vous deviner combien il y a eu de marchés baissiers depuis 1924? *[attendez que le client réponde]*. Il se trouve qu'il y en a eu 14, selon les données de l'indice composé S&P/TSX*. Qu'en est-il des marchés haussiers — combien pensez-vous qu'il y en a eu? Il y en a eu 24!

* Source : Institut canadien des actuaires, Investissements Russell. Remarque : Les rendements antérieurs à 1957 sont fondés sur le Rapport sur les statistiques économiques canadiennes, juin 2009, de l'Institut canadien des actuaires. Les rendements de 1957 à aujourd'hui sont fondés sur le rendement total de l'indice composé S&P/TSX. Les indices ou les indices de référence ne sont pas gérés et n'acceptent pas d'investissements directs. Les rendements représentent les performances passées, ne sont pas une garantie de performance future et ne sont pas indicatifs d'un investissement spécifique. En date de décembre 2024. Les renseignements sur le rendement de l'indice sont fournis par les fournisseurs et, bien que jugés fiables, ne sont pas garantis par Russell Investments ou ses sociétés affiliées. En raison du calendrier des informations, les indices peuvent être ajustés après la publication de ce rapport.

CONSEILLER

➤ L'histoire nous montre qu'il est probable que des marchés baissiers suivent les marchés haussiers et que des marchés haussiers suivent les marchés baissiers. Il n'est donc pas surprenant que nous connaissions actuellement un marché baissier, après 11 ans de marchés haussiers. Bien sûr, je ne nie pas que c'est un dur moment à passer, et que votre vie a beaucoup changé. Mais quand vous regardez les *faits*, la situation d'aujourd'hui n'est pas tellement différente de l'histoire à long terme. Ce qui ajoute à ce sentiment de « c'est différent cette fois-ci », c'est que, malheureusement, personne ne peut nous dire quand cette phase — le marché baissier, la vie mondiale en temps de pandémie — prendra fin pour laisser place à la prochaine phase. Mais je crois que le fait de fonder nos décisions d'investissement pour votre avenir sur des *faits* nous servira mieux que de les fonder sur des *sentiments*.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Je vois ce que vous voulez dire... mais cette fois-ci, c'est différent! »

Historiquement, les ralentissements du marché se mesurent généralement en mois, alors que les expansions du marché se mesurent souvent en années.

Pour beaucoup d'investisseurs, ce n'est pas le marché baissier qui va vous faire dérailler. C'est ce que vous faites dans un marché baissier qui peut vous faire dérailler.

En général, les marchés ne suivent pas de ligne droite; ils ont plutôt tendance à être irréguliers et discontinus.

Méfions-nous des mouvements de foule pendant les périodes extrêmes. Lorsque tout le monde choisit d'aller dans une direction, il est souvent prudent d'aller de l'autre côté. Nous ne pouvons pas laisser la mentalité du troupeau faire dérailler vos objectifs de placement.

Au cours de mes [xx] années de travail auprès de mes clients, j'ai constaté que ceux-ci profitent davantage du temps passé ensemble à en apprendre plus sur les réalités des cycles du marché et les préjugés comportementaux et à se concentrer sur l'atteinte de leurs objectifs de vie... plutôt que de l'analyse des mouvements du marché à court terme.

L'un des principaux obstacles à la réussite des investisseurs n'est PAS le rendement des placements. C'est plutôt le comportement des investisseurs.

Historiquement, les pires jours sur le marché boursier ont souvent été les meilleurs amis et voisins des meilleurs jours sur le marché boursier.

Le défi

« Faisons un changement! »

L'opportunité de conseiller

Protégez leur plan financier

DEMANDER



On dirait que vous avez beaucoup réfléchi à la question! Parlez-moi un peu plus de ce qui vous passionne autant de cette option.

ÉCOUTER



En plus d'écouter ce que dit le client, surveillez son langage non verbal pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il se sent. Cela vous aidera à faire preuve d'empathie et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de sa vérité actuelle.

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE



Vous paraissez convaincu de cette option! Je vois que vous avez beaucoup réfléchi aux avantages potentiels de cette décision. Avant de prendre des décisions d'investissement, j'essaie toujours de me procurer le plus de renseignements possible. La réflexion sur les avantages potentiels d'une décision en fait certainement partie. Il faut aussi tenir compte des inconvénients potentiels. Je propose que nous examinions cette partie du scénario maintenant, afin de pouvoir prendre ensemble une décision éclairée qui vous sera utile à long terme. Êtes-vous prêts à explorer cela avec moi?

CONSEILLER



Si nous apportons ce changement, quelles pourraient en être les conséquences? *[laissez le temps au client de répondre]*. Si vous avez tort, quelles pourraient en être les conséquences? *[laissez le temps au client de répondre]*. Vous êtes-vous déjà trompé? *[Gardez le silence et réfléchissez tous les deux à cette question]*. Faire des placements n'est pas une mince affaire! Nous ne pouvons pas prédire l'évolution des marchés financiers. Mais nous pouvons vous préparer en ayant un plan à long terme et la discipline et le courage de le respecter. Considérons donc votre plan financier actuel comme un énoncé de discipline. Nous devons avoir le courage de nous en tenir à la raison pour laquelle nous avons établi ce plan. C'est ma première priorité dans notre travail ensemble.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Faisons un changement! »

J'ai la responsabilité, sinon l'obligation, de donner à mes clients ce dont ils ont besoin. J'ai constaté que ce n'est pas nécessairement ce qu'ils veulent.

Souvent, les désirs des clients sont à l'opposé de leurs besoins. J'ai constaté qu'une transaction facile est presque toujours une mauvaise transaction. C'est pourquoi les clients comptent sur moi pour les guider.

Notre objectif financier ne devrait pas être de surperformer le marché. Notre objectif financier devrait être de ne pas manquer d'argent à la retraite.

D'après les calculs de la reprise, si la valeur d'un portefeuille diminue de 20 %, il faudra 25 % pour revenir à l'équilibre. Si elle diminue de 50 %, il faudra un rendement de 100 % pour revenir à l'équilibre. Ce n'est probablement pas le moment d'abandonner notre politique de placement si nous voulons avoir la moindre chance de récupérer nos pertes.

La répartition de l'actif, la diversification et le rééquilibrage sont les pierres angulaires de la réussite des placements à long terme.

En fin de compte, il s'agit moins de dépasser les indices de référence et plus de créer de la richesse au fil du temps et de le faire avec des portefeuilles que l'on peut conserver autant dans les marchés baissiers que dans les marchés haussiers.

Le défi

« Je peux faire ça moins cher ailleurs! »

L'opportunité de conseiller

Communiquez la valeur d'un conseiller financier

DEMANDER



Parlez-moi de ce qui est important pour vous en matière d'investissement.

ÉCOUTER



En plus d'écouter ce que dit le client, surveillez son langage non verbal pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il se sent. Cela vous aidera à faire preuve d'empathie et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de sa vérité actuelle.

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE



Je vous remercie de m'avoir fait part de ce qui est le plus important pour vous en matière d'investissement. Ce sont des priorités importantes.

CONSEILLER



J'ai souvent constaté, en travaillant avec mes clients, que lorsqu'il s'agit d'investir, ils apprécient d'avoir un son de cloche sur lequel s'appuyer, un expert qui peut les aider à comprendre clairement leurs priorités et à y rester fidèles lorsque tout semble déroutant ou inquiétant — ou même lorsque les choses semblent très claires et évidentes. Ils comptent souvent sur moi pour les aider à éviter de prendre des décisions émotives. Ils se rendent compte que l'important n'est pas le rendement de leurs fonds ou de leurs portefeuilles, mais plutôt leur rendement personnel. Ils reconnaissent que la cupidité excessive dans un marché haussier tardif et la peur excessive dans un marché baissier constituent habituellement des obstacles à la création de richesse à long terme. Je serais honoré de jouer ce rôle pour vous aussi, et je crois que nous pouvons faire de grands progrès pour vous aider, vous et votre famille, à atteindre vos objectifs à long terme en suivant un processus rigoureux de gestion du patrimoine.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Je peux faire ça moins cher ailleurs! »

La vraie définition de la richesse, c'est l'argent qui vous sert. Je suis gestionnaire de patrimoine et non gestionnaire de portefeuille.

En tant que gestionnaire de patrimoine, je cherche à fournir de l'expérience, des idées et de la sagesse, et non seulement des faits et de l'information.

Comprendre la différence entre un client et un acheteur. L'un a à voir avec les affaires et l'autre avec la création d'une entreprise. Vous êtes mon client, pas un acheteur.

Vous m'avez embauché comme planificateur financier et conseiller à long terme, et non pas à court terme.

Je mets à l'avant-plan la gestion des risques et la répartition de l'actif, et je vise à éliminer le préjugé émotionnel que vous ressentez à l'égard de la peur et de la cupidité et à vous donner les moyens de maintenir votre plan financier tout au long des cycles complets du marché.

La plupart des investisseurs d'aujourd'hui sont submergés d'information, mais manquent de sagesse. Je suis/nous sommes là pour vous aider à atteindre la sagesse, l'expérience et la confiance.

Je veux vous aider à éviter de chercher le rendement à tout prix et gérer avec vous des résultats financiers réels. Cela signifie sauver les clients de leurs pires instincts.

Le défi

« Je n'ai pas besoin de diversification! »

L'opportunité de conseiller

Ratisez plus large grâce à la diversification mondiale

DEMANDER

➤ Dites-moi pourquoi vous vous sentez ainsi?

ÉCOUTER

➤ *En plus d'écouter ce que dit le client, surveillez son langage non verbal pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il se sent. Cela vous aidera à faire preuve d'empathie et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de sa vérité actuelle.*

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

➤ Merci de nous avoir fait part de ce point de vue. Je peux certainement comprendre pourquoi la diversification a pu sembler un frein au rendement au cours des dernières années en raison de la performance du marché boursier canadien par rapport aux marchés émergents et aux titres à revenu fixe. Cependant, d'après mon expérience, il est impossible de prédire quelle catégorie d'actif aura le meilleur ou le pire rendement au cours d'une année donnée, alors nous devons élargir le filet avec une diversification mondiale.

CONSEILLER

➤ En tant que gestionnaire de patrimoine, je crois qu'il faut tirer parti de la nature mondiale de l'économie, qui exige vraiment une grande diversification et l'accès aux meilleurs gestionnaires de placements qui peuvent en tirer parti et nous donner un filet plus large. La diversification, la répartition de l'actif et le rééquilibrage sont des variables que nous pouvons contrôler dans un environnement consommé par des variables qui ne sont pas sous notre contrôle.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Je n'ai pas besoin de diversification! »

La façon la plus efficace de limiter les pertes importantes est d'avoir un portefeuille où le risque est compris et géré par une vaste diversification.

Examinons les effets de l'inflation sur votre pouvoir d'achat si vous avez des actifs de retraite en réserve.

L'une des seules choses que nous savons, c'est qu'une vaste diversification est un moyen de produire un rendement ajusté au risque au fil du temps.

La diversification est la discipline d'investissement la plus admirée, mais la moins pratiquée. Au cours des dernières années, la diversification a nui au rendement, mais elle est et devrait être la pierre angulaire de l'investissement.

La plupart des clients, lorsqu'ils sont informés de la réalité et de la fréquence des cycles du marché et de l'incidence des pertes importantes sur les rendements à long terme, se rendent compte qu'une diversification aide à préserver le capital et à atteindre les objectifs.

La diversification du portefeuille ne consiste pas seulement à vous amener du point A au point B, mais aussi à vous amener là où vous êtes.

Le défi

« Je ne suis pas satisfait
du rendement de ce
portefeuille! »

L'opportunité de conseiller

La poursuite du
rendement n'est pas
une stratégie

DEMANDER



Je comprends votre préoccupation. De quelle période parlez-vous précisément? Quelles attentes aviez-vous à l'égard des rendements de ce portefeuille? Comment définissez-vous le succès de ce portefeuille?

ÉCOUTER



En plus d'écouter ce que dit le client, surveillez son langage non verbal pendant qu'il parle pour obtenir d'autres indices sur la façon dont il se sent. Cela vous aidera à faire preuve d'empathie et le conseiller plus efficacement. Résistez à l'envie d'interrompre—laissez le client parler de sa vérité actuelle.

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE



Je comprends que le fait que le rendement soit différent aujourd'hui de ce à quoi nous étions habitués lors des réunions précédentes peut être une source de déception et d'inquiétude. Il n'est pas agréable de voir la valeur de votre compte baisser. Et croyez-moi, je suis aussi très attentif! Mes deux premières questions lorsque les portefeuilles (et les marchés en général!) passent par des correctifs plus souples comme celui-ci sont les suivantes : Quelle en est la cause? Quelle incidence cela a-t-il sur le plan financier de mon client et ses progrès vers l'atteinte de ses objectifs financiers à long terme?

Pour répondre à la question « Quelle en est la cause », j'aime me demander : Se pourrait-il que les forces du marché actuelles ne soient pas en faveur du style de placement du portefeuille? *Par exemple, le marché boursier américain (indice S&P500®) a dépassé celui des actions internationales au cours des 10 dernières années. La valeur a ralenti la croissance et les rendements des titres à revenu fixe ont été faibles. Selon la composition du portefeuille, les rendements varieront.

Pour répondre à la question « Comment cela affecte-t-il le plan financier de mon client », j'examine l'incidence de ce rendement sur vos progrès vers l'atteinte de vos objectifs financiers à long terme. Sommes-nous toujours en voie d'atteindre vos objectifs? De plus, y a-t-il des changements à vos objectifs, à votre situation et à vos préférences qui pourraient avoir une incidence sur votre plan — et sur votre portefeuille — à l'avenir?

CONSEILLER



Mon objectif est de vous aider à obtenir des résultats financiers concrets. Cela commence par la compréhension de vos priorités et l'élaboration d'une stratégie pour vous aider à atteindre ces objectifs. Bien entendu, le rendement du portefeuille est un élément important de cette stratégie — mais nous savons que les marchés rebondissent parfois, et nous intégrons cette attente dans le plan financier. Ce qui compte le plus, c'est de veiller à ce que le plan reflète continuellement tout changement de vos objectifs, de votre situation et de vos préférences, et d'établir ensemble certains portefeuilles à conserver dans les marchés haussiers et baissiers que nous rencontrerons inévitablement en cours de route.

* Source : En dollars canadiens, l'indice S&P 500 a enregistré un rendement de 13,95 %, tandis que l'indice MSCI EAO a enregistré un rendement de 7,27 % du 4/01/15 au 3/31/25. Les indices et les indices de référence ne sont pas gérés et ne peuvent pas être investis directement. Retours représentent le rendement passé, ne sont pas une garantie de rendement futur et ne sont pas indicatifs d'une investissement. Les renseignements sur le rendement de l'indice sont fournis par les fournisseurs et, bien que jugés fiables, ils ne sont pas garantis Investissements Russell ou ses sociétés affiliées. En raison du calendrier des informations, les indices peuvent être ajustés après la publication de ce rapport.

Renforcer l'occasion de conseiller grâce à des messages supplémentaires

« Je ne suis pas satisfait du rendement de ce portefeuille! »

Courir après la performance d'hier nuit inévitablement aux rendements de demain.

Les périodes de rendement inférieur exigent que nous ayons le courage et la discipline de nous en tenir à notre processus et à notre plan.

Le rendement des portefeuilles sera parfois inférieur, mais nous devrions avoir des rendements explicables tout le temps.

Nous ne pouvons pas contrôler ni prédire le rendement, mais nous pouvons nous préparer et planifier au moyen de la répartition de l'actif, qui est une variable que nous pouvons contrôler.

Un rendement de l'indice de référence est le meilleur rendement qu'une personne peut obtenir.

Vos rendements réels dépendent moins des rendements des portefeuilles, et plus de la façon dont vous réagissez à ces rendements.

Déterminer les portefeuilles les plus performants en tout temps, c'est comme trouver une aiguille dans la botte de foin. La plupart d'entre nous n'ont tout simplement pas cette chance.

Il y a deux types de clients : les spéculateurs et les investisseurs. Je veux que vous soyez le client qui profite de la création de richesse à long terme en étant un investisseur.

Chercher des rendements, c'est comme ramasser des sous devant un bulldozer, c'est très difficile de créer de la richesse et vous prenez beaucoup de risques en le faisant.

Soyez le conseiller, le guide et le gourou de vos clients

La volatilité récente des marchés a probablement créé de l'anxiété chez les investisseurs et peut amener un client à remettre en question certains des principes de base des placements et peut avoir une grande incidence sur leur réussite financière. Les conseillers financiers qui **conseillent** les clients sur des concepts intemporels comme le maintien d'un horizon de placement à long terme, la compréhension des réalités des cycles du marché et le partage de la valeur qu'ils apportent à la relation peuvent transformer des conversations difficiles en occasions de croissance de l'entreprise. Atteindre le sommet de votre profession et y rester est une question de **guider** vos clients et d'être un **gourou** de la gestion des relations avec les clients et des attentes des clients.

Nous sommes là pour vous aider

Investissements Russell travaille en partenariat avec des conseillers depuis plus de 20 ans pour les aider à mettre en place des pratiques florissantes dans tous les types de marchés. Nous sommes aussi ici pour vous aujourd'hui. Communiquez avec votre équipe régionale dévouée d'Investissements Russell pour en apprendre davantage sur la façon dont nous pouvons vous aider, vous et vos clients, à surmonter l'incertitude. Veuillez communiquer avec nous au 888-509-1792 ou visitez russellinvestments.com/ca/fr

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

N'oubliez pas que tous les placements comportent un certain niveau de risque, y compris la perte potentielle du capital investi. Ils ne croissent généralement pas à un taux de rendement uniforme et peuvent connaître une croissance négative. Comme pour tout type de structuration de portefeuille, tenter de réduire le risque et d'augmenter le rendement pourrait, à certains moments, réduire involontairement le rendement.

CETTE PUBLICATION S'ADRESSE UNIQUEMENT AUX CONSEILLERS EN PLACEMENTS ET NE S'ADRESSE PAS AUX INVESTISSEURS OU AUX INVESTISSEURS POTENTIELS. ELLE NE CONSTITUE PAS UNE COMMUNICATION DE VENTE AU SENS DU RÈGLEMENT 81-102 - FONDS D'INVESTISSEMENT.

La présente publication n'a pas vocation à constituer un conseil juridique, fiscal, en valeurs mobilières ou en investissement, ni un avis sur le caractère approprié d'un investissement, 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.

Sauf indication toutes les images proviennent de Getty Images sous licence.

La propriété d'Investissements Russell se compose comme suit : une participation majoritaire de fonds gérés par TA Associates Management, L.P. et une participation minoritaire de fonds gérés par Reverence Capital Partners, L.P. Certains des employés d'Investissements Russell ainsi que Hamilton Lane, LLC détiennent également des participations minoritaires sans contrôle.

Frank Russell Company est propriétaire des marques de commerce de Russell contenues dans ce document et de tous les droits de marque liés aux marques de commerce de Russell, que les membres du groupe d'entreprises Investissements Russell sont autorisés à utiliser sous licence de Frank Russell Company. 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 ».

Copyright © 2025 Russell Investments Group, LLC. Tous droits réservés. Ce matériel est exclusif et ne peut être reproduit, transféré ou distribué sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'Investissements Russell. Il est livré « tel quel » sans garantie.

Date de la première publication : juillet 2020 Révision : juin 2025 RETAIL-04447 [EXP 06-2026]

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