

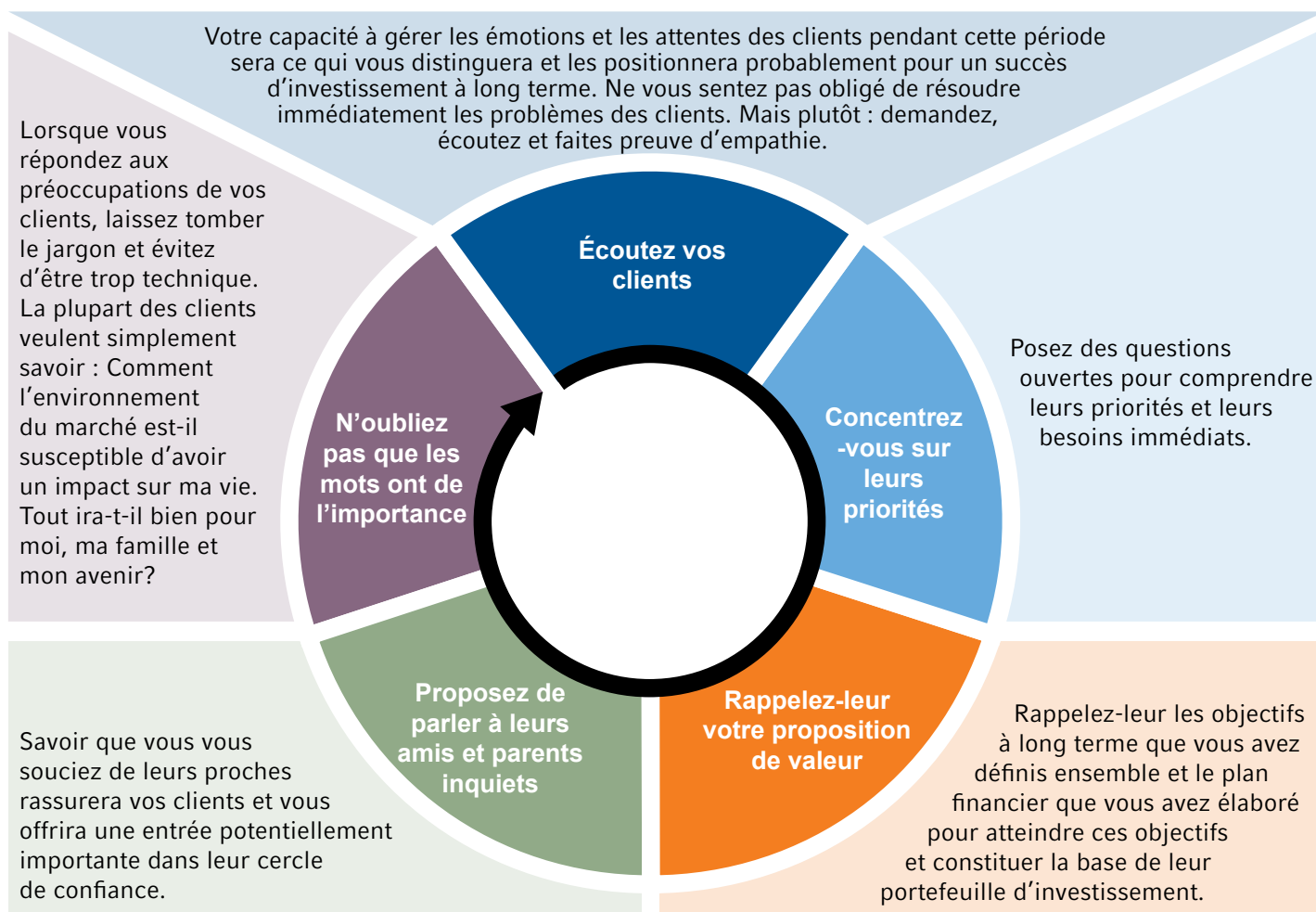
Comment impliquer au mieux vos clients?

Vous avez beau préparer vos clients à la volatilité des marchés, celle-ci les prend généralement par surprise et déclenche des montagnes russes d'émotions. Envisagez d'appliquer ces **pratiques exemplaires et ressources en matière d'engagement des clients pour naviguer dans l'environnement actuel** tout en créant des relations plus profondes et plus confiantes avec vos clients.

Posez des questions, écoutez et faites preuve d'empathie – de façon authentique

Face à des contextes incertains, en particulier ceux qui, comme aujourd'hui, affectent tous les aspects de la vie des gens, de nombreux clients souhaitent simplement avoir des conversations humaines, apaisantes et efficaces avec leur conseiller financier. Ils veulent être rassurés sur le fait que vous comprenez leurs priorités et leurs craintes, et que vous faites preuve d'empathie.

Pensez à adopter ces pratiques exemplaires :



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

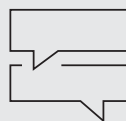
Comment dois-je me préparer?

Voici une approche étape par étape pour rassembler vos idées en vue d'avoir des discussions avec vos clients sur les sujets qui comptent le plus pour eux.



Préparer votre message

Inspirez-vous de vos convictions fondamentales en tant que conseiller financier et partagez-les avec vos clients. Lorsque la peur est à son comble, la cohérence peut rassurer et inspirer confiance.



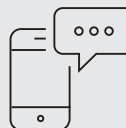
Faites savoir à vos clients que vous et votre équipe êtes là pour eux

Tous les membres de l'équipe doivent se rendre aussi disponibles que possible pour les clients pendant cette période d'incertitude. La réactivité, l'empathie et l'authenticité peuvent grandement contribuer à mettre les clients à l'aise.



Protéger le plan

Veillez à ce que les portefeuilles des clients restent conformes à leurs plans 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 élaboré avec le client. Prendre des décisions irrationnelles aujourd'hui peut avoir des conséquences négatives à long terme sur la santé du patrimoine d'un client. En en apprenant davantage sur les partis pris des clients et où ils se situent sur les montagnes russes des émotions, vous pouvez l'aider à rester concentré sur la manière dont les décisions d'investissement ont été prises et sur les raisons qui les ont motivées.



Faire appel à la technologie

Les conversations virtuelles ont beaucoup plus d'impact si vous pouvez observer le langage corporel des clients. Faites appel aux technologies qui vous permettent de voir les clients pendant que vous leur parlez.

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 prospères, quel que soit le type d'environnement de marché. Nous sommes également là pour vous aujourd'hui. Communiquez avec votre équipe régionale d'Investissements Russell pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons vous aider, vous et vos clients, à faire face à l'incertitude. Veuillez nous contacter au 888 509-1792 ou visitez le site russellinvestments.com/ca/fr

INFORMATION IMPORTANTE

CETTE PUBLICATION EST DESTINÉE UNIQUEMENT AUX CONSEILLERS EN PLACEMENTS. 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 SUR LES « FONDS DE PLACEMENT ».

Aucune partie du contenu dans la présente publication ne constitue des conseils juridiques, 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. L'information est disponible « telle quelle ». Investissements Russell Canada Limitée ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie à l'égard de cette information.

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

La participation d'Investissements Russell est composée d'une participation majoritaire détenue par des fonds gérés par TA Associates Management, L.P., avec une participation minoritaire importante détenue par des fonds gérés par Reverence Capital Partners, L.P. Certains des employés d'Investissements Russell et Hamilton Lane Advisors, LLC détiennent également des participations minoritaires, sans contrôle.

Droits d'auteur © Investissements Russell Canada Limitée 2025. Tous droits réservés.

Frank Russell Company est le titulaire des marques de commerce Russell contenues aux présentes et de tous les droits de propriété industrielle et commerciale 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 aucune autre entité exploitée sous la marque « FTSE RUSSELL ».

Date de la première publication : Mars 2020 Révisé : Mars 2025 RETAIL-04387 (EXP-03-2026) C0247

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

russellinvestments.com/ca/fr