

Adopter une méthode de conseil efficiente

Le respect des process réglementaires et l'empathie du CGP tout au long de la relation client sont des attitudes indispensables permettant de facturer des honoraires de conseil, fidéliser son client et vendre des solutions financières ou immobilières.



L'activité de conseil en gestion de patrimoine s'est largement complexifiée depuis deux décennies : meilleure connaissance et information des clients, notamment par la vulgarisation de la presse, la mise en place d'une réglementation à la fois sur le fond et la forme, et enfin une concurrence accrue.

Cette complexification a eu le mérite d'amener, pour le conseiller voulant apporter le meilleur service à ses clients et réussir sa vie de chef d'entreprise, à intégrer tous ces paramètres, réfléchir à ce qu'attendent réellement les clients et y apporter les meilleures réponses possibles. Ces réponses doivent bien évidemment comprendre des solutions éclairées aux problématiques, mais aussi être présentées de manière rigoureuse et pédagogique.

■ Atteindre un objectif qualitatif : une pratique éthique et efficace conforme à la réglementation

Pour cela, la pratique BRH doit être présente en permanence : B comme but, R comme réglementation et H comme humain. Quelle serait la méthodologie ou la pratique la mieux adaptée afin de répondre aux attentes du marché et assurer la pérennité du conseiller ?

“

La pratique BRH doit être présente en permanence : B comme but, R comme réglementation et H comme humain.

Le premier rendez-vous est le plus important dans cette pratique :

- but : il est évident que recueillir le maximum d'informations précises sur les situations familiale, professionnelle, patrimoniale, fiscale, budgétaire, sociale et enfin successorale – ces informations étant étayées par tous les documents nécessaires – est une étape essentielle et incontournable ;
- réglementation : un document de collecte de données doit être utilisé afin de recueillir l'ensemble de ces informations (ce document devant être conservé dans le dossier client). La présentation du cabinet, recensant également tous les statuts détenus, est maintenant formalisée dans un document d'entrée en relation devant être remis en double exemplaire, un exemplaire contresigné revenant au conseiller ;
- humain : intérêt sincère et empathie doivent être au rendez-vous.

”

Après un travail de saisie informatique des informations, de réflexion sur le dossier et de rédaction des constats permettant de valider les informations reçues et de détecter les problématiques non encore identifiées, il est temps de se rendre au second rendez-vous pour présenter ce dossier :

- but : la présentation du dossier « constats patrimoniaux » doit s'effectuer dans un ordre logique et cohérent en partant de la famille et en se terminant par l'étude successorale. Pour chaque volet traité, il est utile de rappeler et de vérifier les données confiées puis d'en tirer les conséquences et les problématiques soulevées, et en synthèse de reprendre l'ensemble de ces problématiques afin de présenter une lettre de mission ;

- réglementation : une lettre de mission, reprenant ces problématiques à résoudre, doit alors être proposée. Celle-ci doit être conforme au modèle transmis par l'association ayant délivré le statut CIF, remise en double exemplaire pour lancer la mission, un exemplaire contresigné revenant au conseiller. Un document de « Connaissance initiale du client » cernant le degré de risque accepté dans la perspective d'un investissement financier (assurance-vie ou Bourse) doit être établi et signé par le client ;

- humain : écoute et pédagogie doivent être au rendez-vous.

■ Lettre de mission acceptée et encaissement d'honoraires traduisent la confiance et l'engagement du client

Il s'agit maintenant de répondre aux problématiques identifiées par une stratégie adaptée à présenter lors du troisième rendez-vous.

- but : un document écrit exposant la stratégie patrimoniale doit être remis au client, mentionnant clairement ses motivations, et répondant point par point à toutes les problématiques identifiées. Solutions notariées, solutions juridiques et solutions financières seront détaillées et exposées clairement. Dès lors qu'une solution financière (contrat d'assurance-vie, Bourse et/ou immobilier) est conseillée, un document exposant clairement les raisons du choix du support d'investissement peut être présenté lors de ce rendez-vous.

Ce document doit exposer l'adéquation entre les éléments d'informations communiqués par le client (exigences et besoins) et les caractéristiques du support d'investissement proposé en précisant les avantages et les inconvénients ou risques inhérents ;

- réglementation : en interne, un document intitulé « Cartographie des risques » doit être complété afin de respecter la procédure LAB ;

- humain : pédagogie et clarté sont dans ce rendez-vous indispensables.

■ Mise en place des solutions financières

- but : concrétiser et appliquer la stratégie patrimoniale retenue.



GÉRARD DESBOIS, président de Serenalis Groupe et vice-président de la CNCIF.

- réglementation : lors de cet entretien, un certain nombre de procédures sont à respecter. Dès souscription d'un contrat d'assurance-vie, remise au client des conditions générales du contrat ainsi qu'un exemplaire du bulletin de souscription, Dès que des fonds sont investis en unités de compte, remise des fiches AMF au client. Si une réservation immobilière est signée, il est indispensable de remettre une copie de cette réservation, la plaquette commerciale présentant l'opération et un exemplaire du bail commercial si nécessaire. Nous ne saurions que trop conseiller de récapituler l'ensemble des documents remis comprenant égale-

ment les dossiers de conseil sur un seul document et de faire contresigner ce « reçu ».

- humain : Ici, la patience est de mise, compte tenu de la quantité de pièces à compléter et à recueillir !

“

L'application d'un process patrimonial, réfléchi et respectueux de la réglementation aura pour effet d'apporter un service de qualité et pertinent à chaque client rencontré et une augmentation significative du chiffre d'affaires lié aux honoraires perçus et à la vente de produits financiers en découlant.

”

■ Suivi des opérations

La mission du CGP ne s'arrête pas là. Il faut maintenant s'assurer que les opérations initiées sont mises en place correctement et ensuite assurer un suivi pertinent les années suivantes tant sur ces produits que sur l'évolution des données familiales et patrimoniales.

- but : un document écrit et actualisé sera remis régulièrement au client, contre juste rémunération en honoraires et justifiant pleinement les rémunérations récurrentes.
- réglementation : lors de ces entretiens, la remise de rapports écrits et la signature de nouvelles lettres de mission justifiées seront un gage de sécurisation pour l'activité du conseiller.

- humain : persévérance et écoute sont deux qualités appréciées dans ce cadre.

En conclusion, l'application d'un process patrimonial, réfléchi et respectueux de la réglementation aura pour effet d'apporter un service de qualité et pertinent à chaque client rencontré et une augmentation significative du chiffre d'affaires lié aux honoraires perçus et à la vente de produits financiers en découlant. ●

Gérard Desbois, président de Serenalis Groupe et vice-président de la CNCIF