



5 conseils pour favoriser l'écoute active

L'écoute active peut vous aider à accéder à une vision holistique des besoins de vos clients, ce qui est plus important que jamais à l'ère numérique.

1. Soyez dans le moment présent

Posez-vous les questions suivantes :

- › Comment vous absorbez l'information?
- › Comment vous y réagissez?
- › Qu'est-ce qui vous distrait?
- › Qu'est-ce qui vous dérange?

En apprenant à **nommer vos préjugés** et ce qui vous fait réagir, vous pouvez **atténuer vos réactions** et être bien présent.



2. Comprenez votre client



En écoute active, l'important est la personne en face de vous.

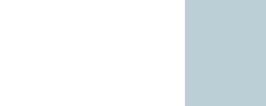
Posez des questions ouvertes pour cerner ce qui lui importe.

L'objectif est d'arriver à l'**intention**, à l'**émotion** ou aux **facteurs importants** derrière ce que votre interlocuteur dit en surface.

3. Changez le scénario

Répétez-vous toujours le même scénario, peu importe la rencontre ou le client avec qui vous êtes?

L'écoute active vous aide à **cerner ce qui est approprié pour votre client**. Elle permet d'adapter votre approche, puis de **recadrer votre expertise et vos connaissances** afin de l'aider à atteindre ses buts.



4. Allez au-delà des banalités

Lors de rencontres virtuelles, si nous éteignons nos caméras, nous perdons notre **capacité à lire les expressions de nos clients**.

Si un client vous demande « est-ce que tout sera correct? », il faut cerner ce que « correct » veut dire pour lui. Parle-t-il de performance, de coûts, de volatilité?

Nous ne pouvons **pas simplement prendre ses réponses au pied de la lettre**.



5. Apportez une valeur ajoutée

Le travail d'un conseiller est d'**adapter les notions** afin qu'elles soient **personnalisées et significatives pour le client**.

- › Quelles sont ses priorités?
- › Quelle est sa compréhension du risque?

Vos communications doivent avoir du sens pour la personne devant vous, sans oublier le côté émotionnel que peut comporter l'investissement.

Les clients veulent sentir qu'ils sont écoutés, et de là toute la pertinence de l'écoute active. Lorsque vous le faites, votre client sentira qu'il est important pour vous. Avec ces compétences, vous aurez une conversation beaucoup plus riche et des liens plus profonds. Pour les conseillers, cela se traduit par une fidélité de la clientèle.