

Une heure pour séduire

01.03.2010 - JEAN-FRANÇOIS BARBE

Planificateur financier associé à la firme **Partenaire-Conseils, Dominic Paquette** se ménage une marge de manoeuvre entre chaque rendez-vous avec ses clients. " J'ai toujours une demi-heure de jeu entre chaque rencontre avec mes clients. Cela amortit les retards qui peuvent avoir lieu et cette marge de manoeuvre me sert à rappeler mes clients ", ajoute le Conseiller le plus respecté par ses pairs, édition 2006.

Se sentir important

Toutes ces stratégies de communications ont un but : que le client se sente important et apprécié. " Quelqu'un qui se sent important aux yeux du conseiller restera son client. C'est ce qui fait la différence ", dit Marc Beaudoin.

Et pour que le client se sente important, il est nécessaire que le conseiller ne réponde pas au téléphone lorsqu'il le rencontre. " Mes clients savent que je ne réponds pas au téléphone lorsque je suis avec eux. La contrepartie, c'est qu'ils savent aussi qu'ils ne pourront pas me joindre à tout moment ", dit André Charest. Ce dernier n'a pas de BlackBerry, il ne consulte pas ses courriels en fin de semaine et il ne communique même pas son numéro de cellulaire. " Tout est une question de gestion des attentes. Si je répondais à mes courriels un samedi après-midi ou si je prenais mes appels téléphoniques en soirée, mes clients s'attendraient alors à des réponses immédiates ", affirme-t-il.

Pour sa part, **Dominic Paquette** favorise des journées à grande amplitude horaire. " Si on n'arrive pas à se joindre, je n'hésiterai pas à rappeler mon client tôt dans la journée, à partir de 8 heures, ou en début de soirée, vers 19 heures. "Nul besoin, donc, de promettre de rappeler dans les deux ou trois heures qui suivent la réception d'un message. Il est cependant important de montrer à ses clients que l'on se soucie d'eux, en étant aussi rapide que possible dans ses rappels. Un tour de force à la portée de tous les conseillers qui peuvent s'appuyer sur une équipe administrative.