

AIDE-MÉMOIRE

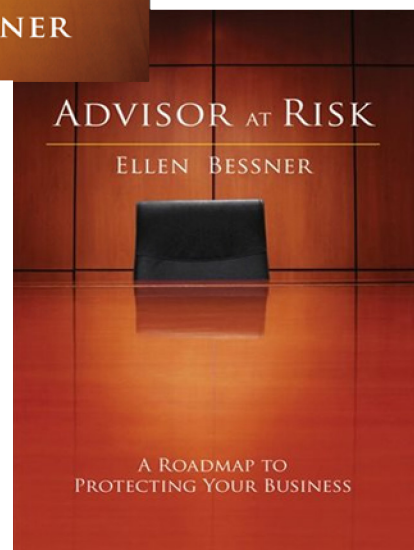
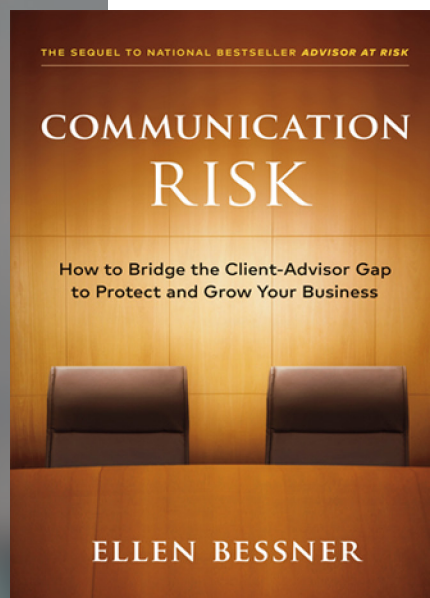
BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT



ELLEN BESSNER

Tél: 416.408.3999

ebessner@babinbessnerspry.com



DISPONIBLE :

Amazon.ca et chapters.indigo.ca
(<https://www.babinbessnerspry.com/book.html>)

Il est possible d'obtenir un rabais à l'achat de 10 exemplaires ou plus en écrivant à l'adresse : kmcpeake@babinbessnerspry.com.

PROCESSUS POUR BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT ET FEUILLE DE ROUTE POUR RÉDUIRE LE RISQUE ET DÉVELOPPER VOTRE ENTREPRISE

Advisor At Risk (chapitre 3) et *Communication Risk* (chapitre 4)

QUELS SONT LES RISQUES ASSOCIÉS À LA FICHE CLIENT?

- Le client signe le formulaire sans le lire.
- Le client nie ultérieurement l'exactitude et vous poursuit.
- Les litiges et les enjeux réglementaires sont stressants et coûteux, et peuvent nuire à votre réputation.
- Votre permis peut être remise en question.
- Des conseillers qui ignorent ces risques et ne suivent pas le processus.

EN QUOI CONSISTE LA FICHE CLIENT?

- I. Il s'agit d'un résumé des renseignements que vous devez connaître au sujet de votre client.
- II. Il ne suffit pas de cocher les cases ou d'extrapoler des données superficielles à propos du client.

EN QUOI CONSISTE LE PROCESSUS POUR BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT?

Approche en 5 étapes.

- I. Favorisez une écoute active (en posant des questions ouvertes et en prenant des notes).
- II. Questionnez le client pour vous assurer que vous comprenez bien ce qu'il dit.
- III. Repérez les incongruités et les incohérences, et cherchez à éclaircir le tout en discutant avec le client.
- IV. Finalisez le formulaire et passez-le en revue avec le client.
- V. Tenez le formulaire à jour. Il s'agit d'un processus proactif qui doit s'adapter aux changements dans la vie du client.

TRACES ÉCRITES

- La prise de notes commence bien avant le remplissage du formulaire.
- Les notes concernant l'information recueillie auprès du client sont examinées minutieusement par les organismes de réglementation et les juges.
- Vous devez ajouter au formulaire une preuve justifiant chaque choix pour en démontrer l'exactitude.
- Vous devez connaître l'historique et les attentes du client (bien au-delà des questions posées dans le formulaire).

BATAILLE DE CRÉDIBILITÉ

- Il est essentiel d'avoir une preuve du niveau de sophistication du client.
- Les juges et les organismes de réglementation remettent en question la compréhension du client : ils cherchent des preuves tangibles et crédibles.
- Les versions d'une histoire diffèrent entre un client qui affirme n'avoir rien compris et un conseiller convaincu qu'il comprenait.

LES CINQ CLÉS POUR PRENDRE DES NOTES ET GAGNER LA BATAILLE DE LA CRÉDIBILITÉ

Précise

Complète

Actuelle

Cohérente

Intantanée

(notes prises au moment de l'appel ou de la rencontre)



**BABIN
BESSNER
SPRY**

185, rue Frederick, bureau 101
Toronto (Ontario) M5A 4L4
Tél. : 416.408.3999 Téléc. : 416 637-3243
Courriel : ebessner@babinbessnerspry.com

Ceci n'est pas un avis juridique. Nous vous invitons à consulter un avocat pour obtenir des conseils.

© Babin Bessner Spry LLP