



E-BOOK

Moderniser la relation client-conseiller

Le rôle croissant de l'enablement au cœur du cycle de la relation clients dans la gestion de patrimoine



Sommaire

Introduction : enrichir les technologies utilisées par les conseillers pour répondre aux attentes des clients	3
Répondre aux attentes des clients en matière d'expériences personnalisées	5
Simplifier les tâches administratives	6
Organiser des rendez-vous toujours impactants	7
Remplir efficacement les obligations d'apprentissage	8
La technologie d'enablement est un élément essentiel de la technologie utilisée par le conseiller moderne	9
A propos de Seismic	10



Enrichir les technologies utilisées par les conseillers pour répondre aux attentes des clients

Une réussite totale dans la gestion de patrimoine dépend de plus en plus de la qualité des relations que les conseillers financiers entretiennent avec leurs clients. L'imminence de transferts massifs de patrimoine, les attentes accrues des clients en matière de services personnalisés et l'expansion constante de l'offre de produits et de services ne sont que quelques-unes des principales tendances qui guident cette évolution. Pour s'adapter, les conseillers doivent adopter une approche plus ciblée sur le client, en approfondissant les relations qu'ils entretiennent déjà et en améliorant leurs actions pour en établir de nouvelles. Pour ce faire, ils doivent être outillés avec une solution technologie fiable qui les prépare et maximise leur performance.



La technologie d'enablement contribue aux objectifs des conseillers en les aidant à interagir avec les clients, à intensifier leurs actions en matière de marketing et de prospection, à accomplir des tâches administratives, à organiser des rendez-vous impactants et à satisfaire les obligations de formation.

1

Interagir avec les clients

- Relancer les clients
- Répondre aux emails clients
- Planifier et préparer les revues d'activité avec les clients
- Trouver des réponses aux demandes d'informations des clients

2

Marketing et prospection

- Trouver du contenu à promouvoir par le biais d'emails et de publications sur les réseaux sociaux
- Rédiger du contenu à diffuser par email, via des publications sur les réseaux sociaux, dans des billets de blog et des publications tierces
- Programmer et gérer des événements, des webinaires et des séminaires
- Faire le suivi des opérations de sensibilisation

3

Accomplir des tâches administratives

- Simplifier les workflows de conformité réglementaire
- Simplifier la personnalisation du contenu marketing

4

Organiser des rendez-vous impactants

- Personnaliser le contenu pour les rendez-vous en présentiel ou virtuels
- Définir les prochaines étapes et les actions à entreprendre
- Envoyer des messages de suivi

5

Remplir les obligations d'apprentissage

- S'informer sur les nouvelles offres de produits et/ou de services
- Rester à jour sur les avis d'experts sur les marchés, les environnements économiques et géopolitiques
- Accroître les compétences en matière de techniques de vente
- Apprendre de ses pairs qui sont performants





Selon le cabinet Cerulli, près de **70 % des conseillers pensent qu'ils peuvent faire un meilleur usage de leur technologie.**¹ Ce qui les en empêche, c'est la déconnexion de leurs solutions technologiques. Ils ont besoin d'un ensemble cohérent composé de solutions intégrées qui permettent une expérience utilisateur plus unifiée et plus efficace, et c'est précisément ce qu'apporte la technologie d'enablement.

Pour générer de l'interaction, la personnalisation est cruciale car c'est un moyen éprouvé pour les conseillers de développer les relations avec les clients. Mais pour créer des expériences personnalisées qui répondent aux attentes des clients, les conseillers doivent trouver et partager des contenus pertinents dont ils savent qu'ils susciteront de l'intérêt. Cela implique généralement d'adapter le contenu aux besoins d'un client spécifique. Malheureusement, cela peut prendre des heures de recherche du bon contenu et de changement d'outils parce que les éléments de contenu sont souvent dispersés dans des référentiels distincts et parce que plusieurs applications sont souvent en jeu simultanément lors de la personnalisation. Pour rendre ces tâches plus efficaces, les conseillers ont besoin d'une solution qui offre un référentiel unique pour tous les contenus ainsi que des intégrations avec les principaux outils de création de contenu.

Il y a ensuite les tâches administratives que les conseillers exécutent régulièrement et qui n'impliquent pas de contacts avec les clients. Selon un rapport de Cerulli 1, **les conseillers consacrent 22 % de leur temps** à ce type de tâches, qui peuvent inclure l'élaboration de stratégies interfonctionnelles, la rédaction de rapports, le suivi de la progression des projets et la mesure du niveau de réussite. Mais sans une méthode intégrée de planification, d'exécution, d'itération, de déploiement et de suivi de leur travail, il est difficile pour les conseillers et ceux qui les aident de faire croître et de diversifier leur chiffre d'affaires.

Grâce à une technologie qui leur permet de simplifier ces tâches, les conseillers peuvent consacrer plus de temps aux échanges avec leurs clients et à des activités de développement commercial à fort impact et à forte valeur ajoutée.

¹ <https://www.cerulli.com/edge/us-asset-and-wealth-management-edge>

Enfin, il y a toujours une liste croissante de nouveaux sujets et produits à suivre, notamment les investissements alternatifs (par exemple, le capital-investissement, le capital-risque, les fonds spéculatifs) et les actifs digitaux, ainsi qu'une litanie de nouvelles réglementations à tenir à jour. Cela est nécessaire pour que les conseillers se positionnent comme des experts de confiance sur lesquels les clients peuvent compter. Une technologie cohésive dotée d'une puissante solution d'enablement peut répondre à ces exigences croissantes en matière d'apprentissage.

En fin de compte, une meilleure utilisation de la technologie peut aider les entreprises à développer et à maintenir des relations solides avec leurs clients sans compromettre la qualité du service ou demander qu'un conseiller y passe du temps.

La technologie d'enablement permet aux conseillers d'établir des relations plus solides en les aidant à trouver et à personnaliser le contenu et à construire leur réputation sur les réseaux sociaux ; elle leur fournit des workflows fluides et intuitifs, ainsi que des outils d'apprentissage et de coaching qui utilisent les données pour rester au fait des évolutions du secteur et du marché. Elle les dote de la puissance de l'automatisation pour accomplir leurs tâches quotidiennes plus efficacement tout en maintenant la conformité dans tout ce qu'ils font.

Voyons plus en détail comment une plateforme d'enablement s'intègre parfaitement à la technologie d'un conseiller et améliore son quotidien.





Répondre aux attentes des clients en matière d'expériences personnalisées

Pour réussir à forger et à entretenir des relations à long terme avec leurs clients, les conseillers doivent partager des contenus très pertinents et les personnaliser autant que possible. Par exemple, si un conseiller espère vendre une nouvelle offre, il ne se contentera pas d'envoyer des articles, des rapports ou des études de cas par email. Il organisera également un rendez-vous et adaptera sa présentation en fonction du profil, des intérêts et des objectifs du client. Une technologie moderne a non seulement la capacité de faire ressortir le contenu le plus pertinent lors d'une recherche, mais elle évite également une grande partie de la gymnastique documentaire, de l'analyse des documents et des copier-coller qu'implique la personnalisation du contenu.



La technologie d'enablement améliore l'interaction avec les clients tout en réduisant le temps et l'énergie à y consacrer

La technologie d'enablement fournit une bibliothèque de contenu unique et centralisée à partir de laquelle les conseillers reçoivent des recommandations de contenu vraiment pertinentes, augmentées par l'IA, à chaque recherche. Les conseillers peuvent même s'abonner à des flux qui ont fait l'objet d'une curation, afin de recevoir régulièrement des contenus tiers créés et approuvés par le marketing, dont l'actualité et la conformité sont assurées.

La technologie d'enablement permet également aux conseillers de partager du contenu via des liens plutôt que des pièces jointes afin d'obtenir des informations sur l'interaction générée, notamment pour savoir si un client a ouvert le contenu qui lui a été envoyé, à quelle fréquence il l'a ouvert et combien de temps il y a consacré. Ces données indiquent quels sont les contenus et les sujets qui aiguisent le plus l'intérêt et informent sur la façon dont le contenu peut être travaillé pour améliorer sa portée.





En ce qui concerne le partage de contenu, il est désormais essentiel pour les conseillers de le faire sur les réseaux sociaux. **La génération Z, qui devrait hériter de 84 milliards de dollars d'ici 2045**, représente une opportunité historique pour le secteur. Les conseillers doivent établir un lien significatif avec cette génération, dont **66 % déclarent que les réseaux sociaux sont essentiels à leur vie quotidienne**.² La technologie d'enablement peut rechercher dans des milliers de publications des contenus pertinents pour le public cible d'un conseiller, tout en effectuant des contrôles automatiques de conformité et de risque basés sur des mots, des sujets, des sources et des concurrents. Elle peut même suggérer les meilleurs moments pour publier ce contenu afin de maximiser sa visibilité auprès des bons prospects.

Enfin, en termes de simplification de la personnalisation pour des clients spécifiques, la technologie d'enablement peut guider les conseillers à travers un processus de création de présentations personnalisées qui alimente automatiquement les diapositives avec un contenu pertinent, respectant l'image de marque, actuel et conforme, en fonction des réponses du conseiller à des questions prédéfinies.

² <https://www.financederivative.com/using-social-media-to-close-the-gen-z-financial-literacy-gap/>

Tâches administratives

Les conseillers travaillent de manière très transversale. Lorsqu'ils sont chargés de promouvoir un nouveau produit ou service, ils doivent s'aligner sur des éléments, tels que les messages et les objectifs business, avec d'autres équipes de l'entreprise. Et lorsque les conseillers créent et mettent à jour des plans financiers pour leurs clients, en exécutant des scénarios d'allocation d'actifs et en ajustant les stratégies en fonction de l'évolution des besoins de leurs clients, ils sont amenés à se poser des questions sur divers produits et réglementations. C'est pourquoi leur technologie doit offrir des outils de planification centralisés et un moyen d'obtenir des réponses aux questions urgentes sans avoir à contacter leurs collègues.

La technologie d'enablement simplifie les workflows et fournit des réponses instantanées aux questions les plus urgentes

La technologie d'enablement représente un hub de planification, d'audit et de reporting pour obtenir des informations sur l'utilisation des bonnes pratiques, sur les programmes d'onboarding, sur les produits, sur le leadership et bien plus encore, améliorant considérablement la capacité à introduire de nouvelles initiatives et méthodologies commerciales. Les équipes peuvent archiver ou mettre à jour le contenu à l'aide d'indicateurs clés de performance personnalisables, modéliser les projets réussis pour répéter rapidement et facilement ce qui a été fait avec succès, et démontrer comment tout ce travail permet de remporter des contrats.

Et lorsqu'il s'agit de répondre à des questions spontanées qui perturbent le workflow et réduisent la productivité, la technologie d'enablement offre la possibilité de taper une question directement dans une extension du navigateur ou une application de messagerie comme Slack pour obtenir une réponse immédiate et précise d'un chatbot. Ce robot invite également le conseiller à valider (ou invalider) la réponse. C'est ainsi qu'il apprend. De cette manière, plus les utilisateurs l'utilisent, plus le système gagne en crédibilité, car il fait appel aux connaissances de l'ensemble de l'entreprise.

Cet outil s'avère également utile lorsqu'un client pose une question inattendue au cours d'un appel ou d'un rendez-vous.





Organiser des rendez-vous **toujours** impactants

Les rendez-vous sont le principal moyen d'interaction entre un conseiller et un client. C'est pourquoi, comme pour le contenu, l'idéal serait qu'un rendez-vous réussi entre un conseiller et un client puisse servir aux autres conseillers lorsqu'ils conduisent leurs rendez-vous clients. Toutefois, pour y parvenir, les équipes marketing et formation d'une entreprise ont besoin d'informations étayées par des données sur le déroulement réel d'un rendez-vous, plutôt que de se fier au récit incomplet d'un conseiller.

La technologie d'enablement permet d'obtenir des informations terrain pour améliorer les rendez-vous clients de façon pérenne

La technologie d'enablement fournit des informations augmentées par l'IA à chaque étape d'un rendez-vous : avant, pendant et après. Elle enregistre les sujets abordés, les questions des acheteurs et d'autres données de l'échange pour une analyse approfondie à l'aide de fonctionnalités telles que l'analyse des rendez-vous et la recherche de transcriptions avec filtrage des thèmes et des interrogations.

Tout cela permet d'affiner les bonnes pratiques associées aux rendez-vous clients, car cela dévoile les détails qui font qu'un rendez-vous est plus performant qu'un autre, et d'identifier les domaines dans lesquels une formation et un coaching supplémentaires sont nécessaires pour permettre aux collaborateurs les moins performants de se mettre à niveau.

Remplir efficacement les obligations d'apprentissage

Pour tenir leurs conseillers informés de l'évolution des marchés, de l'économie et de la géopolitique, de nombreuses entreprises continuent d'utiliser un mélange de logiciels RH en cloud, de plateformes fournissant des études et d'emails. Mais cela engendre une expérience décousue qui ne peut pas être adaptée à des centaines ou des milliers de conseillers, en particulier sans sacrifier leurs besoins d'apprentissage individuels. Les conseillers ont besoin de supports plus digestes et plus facilement mémorisables pour absorber de nouvelles informations et s'y référer quand ils en ont besoin.

Dans le même temps, ils doivent avoir la possibilité de mettre en pratique et d'améliorer leurs savoir-être lors de simulations de la vie réelle.

Enfin, tous ces programmes d'apprentissage doivent être quantifiables afin que leur impact sur chaque conseiller et sur l'entreprise dans son ensemble soit clairement visible.

La technologie d'enablement propose des leçons conviviales sur les téléphones portables, un coaching piloté par l'IA et une analyse des résultats de l'apprenant pour mesurer l'impact généré à l'échelle de l'entreprise

La technologie d'enablement offre un environnement d'apprentissage unique et intégré dans lequel il est facile de créer, d'éditer et de diffuser des leçons et des quiz au format compact, riches en médias, que les conseillers peuvent emporter partout, que ce soit sur leur ordinateur, leur tablette ou leur téléphone, et auxquels ils peuvent se référer rapidement en cas de besoin. L'application propose également des modules d'entraînement avec une analyse des émotions pilotée par l'IA qui simule des scénarios de clients réels. Par exemple, si un conseiller utilise certains mots trop souvent (ou pas assez) dans un email, un enregistrement vidéo ou un chat, le système l'identifiera et en tiendra automatiquement compte dans la note qu'il donnera.

La technologie d'enablement possède également les fonctionnalités d'automatisation nécessaires pour fournir un feedback au bon moment et à grande échelle en regroupant les résultats afin d'identifier les points forts et ceux à améliorer.

La technologie d'enablement récupère les commentaires antérieurs afin d'éliminer les heures de saisie redondante. Elle utilise également les données relatives à la réalisation des leçons, aux résultats des quiz et à l'amélioration des compétences, démontrant ainsi l'impact des leçons non seulement sur les apprenants à titre individuel, mais aussi sur l'ensemble de l'entreprise.



CONCLUSION

Une solution d'enablement est un **élément essentiel** de la technologie utilisée par le conseiller moderne

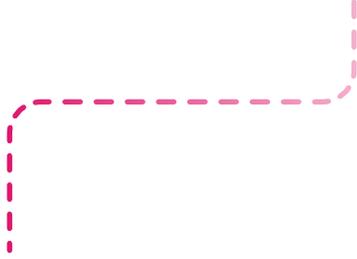
Le secteur de la gestion de patrimoine doit faire face à un nombre croissant de défis, mais de grandes opportunités se profilent à l'horizon. Une solution d'enablement peut simplifier et alléger ces défis, en permettant aux conseillers de continuer à établir des relations solides avec leurs clients, d'offrir des services personnalisés et de garder une longueur d'avance sur leurs concurrents.

La technologie d'enablement permet aux conseillers financiers de personnaliser le contenu avec pertinence, d'interagir avec les clients à distance et lors des rendez-vous, de simplifier les tâches quotidiennes répétitives, d'affiner leurs savoir-être et de rester au fait des évolutions du secteur et de la réglementation, autant d'éléments cruciaux pour faire la différence avec la concurrence.

Vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont une solution d'enablement peut moderniser votre entreprise ?

Contactez notre équipe





A propos de Seismic

Seismic est le leader mondial de l'enablement, aidant les entreprises à interagir avec les clients, à former les équipes et à doper la croissance du chiffre d'affaires. Seismic Enablement Cloud™ est la plateforme d'enablement la plus puissante et la plus unifiée. Elle dote les équipes en charge de la relation client des compétences, du contenu, des outils et des connaissances nécessaires pour se développer et réussir. Des plus grandes entreprises du monde aux startups en passant par les PME, plus de 2 000 entreprises dans le monde font confiance à Seismic pour leurs besoins en enablement. Seismic a son siège social à San Diego et possède des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Australie.

Pour en savoir plus, consultez [Seismic.com/fr](https://www.seismic.com/fr) et suivez-nous sur [LinkedIn](#), [X \(anciennement Twitter\)](#) et [Instagram](#).