

Construction du profil du client idéal (exemple).

Utilisez ce modèle pour créer un profil d'investisseur à l'aide des données de vos clients actuels. Pensez à un groupe de clients que vous souhaitez reproduire et remplissez les champs de la première page pour résumer leurs caractéristiques démographiques, leurs motivations, leurs connaissances et aptitudes financières, leurs intérêts et leurs préférences en matière de communication. Au verso, utilisez les données relatives à votre client idéal pour définir la manière dont celui-ci influencera votre approche de la planification, des investissements, du service à la clientèle et du développement commercial, afin d'adopter une approche centrée sur le client en matière de service, de fidélisation et de croissance.

COMMENCEZ ICI

1

2

3

4

5

Demograph Données démographiques ics	Motivations		Financial Connaissances et aptitudes financières knowledge/attitude		Intérêts	Communications								
Âge/étape de la vie Dans la quarantaine jusqu'au début de la cinquantaine	Principaux défis et besoins • Priorité au financement de la retraite — réduction de la durée de vie professionnelle • Planification des études supérieures • Parents vieillissants • Importantes réserves de liquidités pour l'entreprise — marge de crédit saine • Avantages pour les salariés • Révision de l'assurance • Mise à jour du plan successoral • Évaluation de l'entreprise		Type de profil d'investisseur <table> <tr> <td>Validation</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Délégation</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prise en charge familiale</td> <td>✓ Axé sur la famille</td> </tr> <tr> <td>Expertise</td> <td></td> </tr> </table>		Validation		Délégation		Prise en charge familiale	✓ Axé sur la famille	Expertise		Que font-ils de leur temps? • Chalet au bord du lac • Actif dans la communauté • Aimait en faire plus, mais les affaires sont exigeantes	À quelle fréquence souhaitent-ils recevoir des communications? Contrôles semestriels et «en cas de besoin»
Validation														
Délégation														
Prise en charge familiale	✓ Axé sur la famille													
Expertise														
Sexe Homme	À quoi ressemble la réussite financière? • La liberté de ne plus être sur appel • Profiter du chalet au bord du lac • Les clients sont entre de bonnes mains • Les employés sont comme une famille • Possibilité de transmettre l'entreprise aux enfants		Quelle est leur attitude à l'égard de l'investissement? (long terme/court terme, objectifs/résultats?) • Investisseurs à long terme • Accorde de l'importance aux conseils		Avec qui aiment-ils passer du temps? • La famille • D'autres entrepreneurs • Des clients réguliers	Mode de communication préféré? Messages texte/courriels								
Familiale status Marié — le conjoint travaille			Où obtiennent-ils des informations financières? (amis, famille, télévision/radio, conseiller, etc.) • Radio • Internet • Commentaires d'un conseiller financier		Appartiennent-ils des groupes ou des clubs sociaux?	Comment et à quelle fréquence souhaitent-ils vous rencontrer? • Rencontre en personne annuelle • Pas pendant les heures de travail traditionnelles								
Profession Entrepreneur/ propriétaire d'entreprise			Quelle est leur attitude à propos des finances? (collaboration, recherche de soutien, trop occupé)		Activités communautaires	Aiment-ils bavarder ou veulent-ils passer tout de suite aux affaires?								
Employer Travailleur indépendant	Prend des décisions facilement	Oui	Délégation Vue d'ensemble		Quels sont leurs loisirs?	Le temps, c'est de l'argent!								
Actifs à investir 750000 \$, mais plus grande valeur nette dans l'entreprise	Les détails vous intéressent ?	Seulement aux faits												

Construction du profil du client idéal. (exemple)

Nom du client fictif :

RANDY

Aime mettre la main à la pâte
Entrepreneur / propriétaire
d'entreprise

**Une image de votre
client fictif**

VOTRE
APPROCHE
CENTRÉE SUR
LE CLIENT

6

7

8

	Modèle de service à la clientèle	Planification et investissements	Expansion des affaires
	Franc et direct, Randy sait que le temps, c'est de l'argent. Il a besoin d'un accès à des rapports consolidés et d'une communication en temps opportun, mais il ne veut pas se perdre dans les détails. Les communications sont personnelles, mais vont droit au but, d'abord par téléphone ou par texto. Des contrôles semestriels sont effectués, notamment lors de la réunion annuelle et des appels semestriels. Mise à jour mensuelle et non hebdomadaire du marché.	Bien qu'une planification traditionnelle et complète soit importante, il convient d'aborder la planification de manière modulaire (comme un entrepreneur). Mettez l'accent sur la planification de la retraite et les avantages sociaux. En tant qu'intendant familial, la volatilité constitue une préoccupation. Accorde une importance moindre à la fiscalité.	Connecteur et bien connu dans la communauté. Une bonne source de référence, si l'occasion se présente. Les événements doivent être discrets et ne doivent pas avoir lieu les soirs de semaine ou pendant le dîner.
Processus Utilisation proactive peu fréquente, mais Randy aura besoin d'un accès sur demande à son patrimoine net consolidé et à des instantanés de ses comptes en dehors des heures de bureau	- Champ de gestion de la clientèle (p. ex., type de client) = « Randy » pour déclencher des communications et des flux de travail - Flux de travail et technologie pour coordonner numériquement et compléter la planification modulaire au cours de la première année - Messagerie texte sécurisée - Coffre-fort électronique pour un accès sécurisé aux documents - Signature électronique	- Planification modulaire — axée d'abord sur la retraite - Visuel ou feuille de calcul - Axé sur les objectifs ou les flux de trésorerie - Partenaires pour les avantages du propriétaire de l'entreprise et de l'employé - Priorité à la planification de la retraite; envisager la technologie pour l'appuyer	- Contenu du site Web et des médias sociaux ainsi que la marque parlent à « Randy » - Processus de vente et proposition personnalisés - Processus de suivi solide, qui utilise la vidéo; il est occupé - Outil de planification en ligne - Comité consultatif
Technologies Centré sur la technologie. Utilise le courrier électronique, les textos, les technologies de conférence et les médias sociaux pour communiquer.	- Site Web personnalisé de l'entreprise avec des comptes agrégés - Communications ciblées avec les clients de type « Randy » seulement - Temps de réponse de 24 heures - Réunions occasionnelles, principalement pour faire le point sur lui et ses objectifs	- Visuel et basé sur les objectifs c. tableau des flux de trésorerie - Visuels de planification étape par étape pour « savoir où il en est » dans le processus - Rapport sur les investissements en fonction des progrès accomplis - Coordination avec le comptable de l'entreprise	- Communications marketing ciblées qui doivent répondre à ses besoins et à ses intérêts - Événements que « Randy » devrait aimer — barbecue, club de tir - Implication dans la communauté et soutien à des causes pertinentes
À offrir Court et concis, avec des visuels. Contenu modulaire avec un plan détaillé.	- Assurance maladie - Conseiller en avantages sociaux	- Le bon comptable ou avocat - Spécialiste de l'assurance	



Informations fournies par Société de placements SEI Canada. Société de placements SEI Canada, une filiale en propriété exclusive de SEI Investments Company, est le gestionnaire des fonds d'investissement et gestionnaire de portefeuille des Fonds SEI au Canada.

seic.ca