

PREPARATION TRANSMISSION FIL CONDUCTEUR DE L'ENTRETIEN

■ OBJECTIFS

- Découvrir la situation, les besoins et les projets du client,
- Recueillir les coordonnées des héritiers.
- Proposer des solutions

■ PREPARATION DE L'ENTRETIEN

- Analyser le niveau d'équipement du client par rapport à la cible,
- Vérifier si le conjoint et/ou le(s) enfant(s) sont clients de la Caisse d'Epargne
- Identifier les mouvements issus de la concurrence (banques et compagnies d'assurances).

Définir des objectifs de (multi) vente en fonction du programme relationnel du segment du client.

ZOOM ASSURANCE VIE

BESOINS	SOLUTIONS CAISSE D'EPARGNE
Transmettre un patrimoine en réduisant les droits de succession	Yoga, Aïkido (et Initiatives Plus)
Constituer un capital (en couvrant des besoins de type donation) et aider enfants et petits-enfants	Nuances 3D et Nuances Grenadine
Protéger ses proches	Garantie Urgence et Garantie Famille

L'ENTRETIEN EN RESUME

ETAPE 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT, COMMENT ?

ETAPE 2 : DECOUVRIR LA SITUATION DE MON CLIENT, COMMENT ?

ETAPE 3 : PRESENTER ET ARGUMENTER DES SOLUTIONS, COMMENT ?

ETAPE 4 : CONCLURE L'ENTRETIEN, COMMENT ?

(cf. fiche traitement des objections)

■ STRUCTURE DE L'ENTRETIEN

ETAPE 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT, COMMENT ?

Recevoir confidentiellement le client, annoncer le plan d'entretien.

ETAPE 2 : DECOUVRIR LA SITUATION DE MON CLIENT, COMMENT ?

1. Commencer par la découverte de la situation familiale (régime matrimonial, enfants, petits-enfants),
2. Poser des questions sur les dispositions prises par le client en matière de transmission,
3. Poursuivre par la découverte de la situation patrimoniale du client,
4. Annoncer une estimation des droits de succession par rapport à la situation actuelle du patrimoine.

QUESTIONS CLES :

« Avez-vous déjà pensé à préparer votre succession » ?

• **Si « oui »**

Qu'avez-vous fait ? une donation ? un testament ?

Avez-vous rencontré un notaire ?

• **Si « non », exemple de questions ouvertes :**

Préparer votre succession dans les meilleures conditions, cela vous intéresse ?

Protéger vos proches, privilégier certains d'entre eux... ?

Réduire le coût de la succession si vous deviez payer des droits... ?

Dégager vos proches de l'organisation de vos obsèques... ?

Savez-vous qu'il existe des droits à payer lors des successions.

En connaissez-vous le montant dans votre cas ?

« Avez-vous signé un contrat de mariage ? »

« Quel est votre régime matrimonial ? »

« Combien avez-vous d'enfants / et de petits-enfants »

« Je dois avoir une vision de l'ensemble de vos avoirs pour vous aider à mieux préparer votre transmission ? »

« Avez-vous déjà souscrit une assurance vie dans un autre établissement ? »

REMARQUES IMPORTANTES :

1. L'estimation des droits de succession est optionnelle et pertinente pour les seuls clients concernés et donc sensibles à ce sujet.

« Qu'en pensez-vous ? Si je vous propose une solution est-ce que cela vous intéresse ? »

2. Vendre la compétence de la Gestion Privée et proposer un second rendez-vous si :

- La surface financière du client est supérieure à 150K€,
- Le patrimoine immobilier comporte plusieurs biens,
- La situation familiale est complexe (héritage en ligne indirecte, enfants de plusieurs unions).

ETAPE 3 : PRESENTER ET ARGUMENTER DES SOLUTIONS, COMMENT ?

En application du programme relationnel du segment du client et des argumentaires à disposition.

L'Assurance Vie : si le client est déjà équipé : **vérifier les clauses bénéficiaires**

QUESTIONS CLES :

« Je vois que votre contrat d'Assurance Vie a été ouvert il y a maintenant XX années, peut-être est-ce que vos souhaits sur les bénéficiaires de ce contrat ont évolué ?

Les bénéficiaires sont-ils au courant pour ce contrat ? si oui :

Est-ce que je peux leur en parler ? Afin d'optimiser vos choix, l'idéal pour eux serait également de détenir un contrat en Assurance Vie ce qui permettra une transmission plus facile et plus intéressante fiscalement.

➔ Vendre des contrats réceptacles lors d'un prochain RDV avec les bénéficiaires

ETAPE 4 : CONCLURE L'ENTRETIEN, COMMENT ?

Recueillir les coordonnées des héritiers (si cela n'a pas déjà été fait auparavant).

Valider l'entrée en relation avec l'entourage du client et prendre congé.

PHRASE CLES :

« Je vous remercie de votre disponibilité et espère que cet entretien vous a été utile pour bien comprendre ce sujet. »

« Est-ce que j'ai répondu à vos questions ? »

- Si « oui »

Puis-je contacter vos proches pour qu'ils bénéficient de nos services ?

« Je vous remercie M [Client], je vous souhaite une bonne journée / soirée et reste à votre disposition pour toutes précisions. »