

**Guide animateur
DVD 24
Vendre les valeurs mobilières**

DVD 24 – Vendre les valeurs mobilières en agence bancaire

24.1.1 ENTRETIEN CONNAISSANCE EXPERIENCE

MD : Avant de commencer, nous devons évaluer votre connaissance sur les placements financiers.

CH (souriant) : vous allez me faire une interrogation ?

MD (rend son sourire) : et même une interrogation écrite ! La réglementation européenne nous demande de valider le degré d'expérience de nos clients.

CH : Ah bon ?

MD : Oui, c'est l'assurance pour vous que votre banque vous proposera bien des produits adaptés à votre situation et à votre connaissance du marché.

Magaly tourne la réglementation comme un bénéfice client.

CH : Ah bon, alors si j'y connais rien, vous n'allez rien me proposer ?

MD (sourire empathique) : alors si, et dans ce cas, je vous donnerai les informations nécessaires pour que vous puissiez choisir en connaissance de cause. Je vous proposerai des placements adaptés à vos projets et à vos objectifs... notamment sur le rapport rendement / risque.

Magaly annonce qu'il y a un lien entre le risque et le rendement et propose à son client un rapport adulte-adulte.

CH (reconnaît) : Oui, si on veut gagner plus, il faut accepter de pendre des risques... bon allez-y, c'est quoi les questions ? MD (consulte son PC) : alors...

C'est gagné : le client est conscient des réalités du marché et ne demandera pas l'impossible à son conseiller : un placement garanti, sans risque et avec un fort rendement.

Ellipse voix off (images de Magaly posant des questions) : La conseillère pose le questionnaire réglementaire et imprime les réponses obtenues pour les faire signer.

MD : voilà, je vais vous demander une signature, ici...

CH : Ah parce que je dois signer ma copie maintenant ?

MD : Oui, je dois justifier que nous avons bien estimé votre expérience. C'est une formalité

qui vous garantit d'obtenir des propositions que vous aurez les moyens d'évaluer.

Magaly « vend » son questionnaire en mettant toujours en avant des bénéfices client.

24.1.2 CADRER L'ENTRETIEN & VENDRE LE QUESTIONNAIRE

MD : Bien, comme convenu, l'objectif de notre entretien est de faire un bilan sur vos placements financiers et immobiliers (posée)

CH (en souriant) : Oui, ben ça va pas être long...

MD (lui rend son sourire) : Ce bilan me permettra de vous proposer des placements adaptés à la durée de vos projets, et ajustés en fonction du rendement et du risque associé.

Magaly ose parler de risque, simplement, sans tabous ni dramatisation : c'est un paramètre comme un autre, et c'est le premier pas vers une démarche conseil dans le cadre de la MIF (Directive des Marchés d'Instruments Financiers qui, en particulier, impose aux banques d'informer leurs clients sur les risques inhérents aux supports d'investissement qu'ils proposent)

CH (plus sérieux) : ok.

MD : Alors, justement, pour évaluer ces 3 paramètres, je souhaite valider les informations que nous avons (montre son PC), et les compléter. C'est un questionnaire qui va nous prendre au maximum une vingtaine de minutes, et avec ça, nous aurons une bonne vision de votre situation.

Magaly introduit la "vente à 3" : Le client, Magaly et son PC.

Magaly vient de vendre les 20 minutes de questionnement administratif. Pour obtenir ces 20 minutes, il faut l'annoncer.

CH : 20 minutes ? (sourire amusé) vous allez en savoir plus que ma femme !

Magaly (rend son sourire) : Nous envisageons de travailler à moyen-long terme. Les informations recueillies seront utiles pour nos prochains entretiens.

CH : ok, allez-y.

MD (souriante) : Alors, une précision, les informations que je vais saisir resteront strictement confidentielles.

CH (fronce les sourcils) : euh... oui, je préfère ! MD (empathique) : elles nous permettront de faire une présélection des produits les plus adaptés à votre situation. Et nous choisirons ensemble.

CH : Bon, ok.

Magaly donne l'objectif du questionnaire.

24.1.3 QUESTIONNER 1 : LE QUESTIONNAIRE

MD (regarde son PC) : Très bien... donc, Monsieur Hussart, je vois que vous êtes divorcé ?...

CH : Je me suis remarié depuis.

MD (Souriante) : Ah, très bien (corrige sur son PC)

Ellipse (10 sec)

Plusieurs plans en fondu et superposition (dont inserts mains) montrent Magaly et Christian pendant le questionnaire. Audio : bruit du clavier, et leurs voix superposées, mélangées, qui expriment la multitude des questions et la durée de l'entretien.

QUESTIONNER 2 : QUESTIONS OUVERTES

MD : Bien, si vous deviez résumer, qu'est-ce que vous attendez de votre épargne ?...

CH : Ben... c'est de prévoir mes besoins... pour l'avenir.

MD (saisit ostensiblement-insert clavier) : Et de quoi aurez-vous besoin d'après-vous ?

Osez creuser les réponses imprécises.

CH : Ben c'est surtout pour la retraite... on gagne plus la même chose, alors il faut prévoir... (Magaly saisit : insert image) J'ai besoin d'un toit, donc j'ai ma maison.

MD : Oui, (montre son PC) vous êtes propriétaire de votre résidence principale, et l'emprunt sur votre résidence secondaire arrive à terme dans 6 ans.

CH : voilà, pour ma retraite. MD : et quoi d'autre ?

Creusez et relancez le questionnaire.

CH : Ben sinon, il me faut une petite

réserve au cas où, quoi, pour les coups durs ou les imprévus.

MD (consulte l'écran) : Oui, c'est les deux livrets pour... (regarde son écran) 15.000 euros au total.

CH : voilà...

MD (reprend ses notes) : Et où comptez-vous vivre une fois retraité ?

Question factuelle pour faire préciser.

CH : ben plutôt dans notre maison au bord de la mer, c'est plus agréable quand même.

MD (sourire empathique) : et dans ce cas, que ferez-vous de votre appartement en ville ?

CH : Ah ben ça, ce sera un petit complément pour la retraite, vous voyez.

MD : oui, soit en location, soit converti dans un produit sécurisé avec un rendement honorable, mais il sera temps d'y penser.

Grâce aux questions ouvertes, Magaly a obtenu très rapidement des informations essentielles pour conclure sa vente.

24.1.4 QUESTIONNER 3 : HORIZON DE PLACEMENT

MD : Bien, j'ai ce qu'il faut sur votre situation personnelle et financière, ainsi que sur vos projets... donc, pour résumer... (regarde ses notes), vous ne savez pas encore quand vous prendrez votre retraite...

CH : oui, ça sera dans 5 à 10 ans...

MD : ce qui fait qu'on peut dire que votre horizon de placement serait entre 5 et 8 ans ?

CH : oui, si vous voulez... mais pas plus que 8 ans, voire un peu moins, même.

QUESTIONNER 4 : COUPLE RENDEMENT-RISQUE

MD : très bien. Alors la durée et la disponibilité du placement sont des éléments clés du choix du couple rendement risque sur lesquels j'aimerais maintenant revenir.

Magaly doit expliquer à son client que s'il place son argent à court terme et qu'il est susceptible d'en avoir besoin à tout moment, il faudra privilégier les placements sans risque. A l'inverse s'il place à long terme, le temps est un allié précieux qui lui permet d'investir sur des placements plus risqués mais avec un potentiel de gain plus élevé.

CH : Ah, le fameux ! C'est la carotte et le bâton !

MD (sourire empathique) : Pour vos projets, J'aimerais que nous définissions ensemble le niveau de risque que vous êtes prêt à accepter et le rendement correspondant.

CH : Ben, c'est un peu comme tout le monde, j'aimerais que ça rapporte le plus possible avec le moins de risque possible.

Magaly ne rentre pas dans la relation Parent-enfant que propose son client, mais l'invite à rester dans une relation adulte-adulte en le mettant face à ses responsabilités et à la réalité du marché.

MD : Et si vous deviez choisir entre rendement et risque, que choisiriez-vous et pourquoi ?

CH : Ben si j'ai pas besoin d'argent, je veux bien prendre quelques risques, mais pas trop quand même... par principe, j'aime pas trop jouer avec l'argent.

MD : et donc ?

Osez creuser et pousser votre client !

CH : Ben je vous dis, si c'est de l'argent dont j'ai besoin, je préfère gagner moins, mais être sûr qu'il ne va pas partir en fumée.

MD : Alors, effectivement, sur votre épargne, **(Magaly recadre la position de prudence sur une partie seulement du patrimoine)**, et compte tenu la retraite qui s'approche, vous n'avez aucun intérêt à prendre des risques. En revanche, vous m'avez parlé d'une prochaine rentrée d'argent ?...

CH : ben oui... 6000 euros. Je l'attendais pas, et puis, bon... une bonne surprise.

MD : Qu'allez-vous en faire ?

CH : pff... j'y ai pas pensé, voyez...

MD : Vous n'avez donc pas de projet précis ?

CH : Non, je vous dis, je ne m'y attendais pas.

MD : Alors, sur cette somme, accepteriez-vous de prendre davantage de risques ?

CH : Oui, m'enfin bon, j'y tiens quand même ! Même si c'est une surprise, je veux pas faire n'importe quoi avec !

MD : Je comprends, vous souhaitez prendre des risques maîtrisés... et vous pouvez le faire justement sur des sommes

pour lesquelles vous n'avez pas de besoin identifié.

CH : Oui, c'est vrai que sur cette somme, je peux prendre un peu plus de risques.

MD : D'autant quelle ne représente qu'une faible partie de vos placements financiers, puisque vous avez plus de 35.000 euros en livret et en épargne sécurisée.

CH : Oui, c'est pas faux... Bon alors, qu'est-ce que vous me proposez ?

MD (souriante) : Pour l'instant, rien, je veux juste établir le profil rendement risque de votre projet. C'est, une fois établi, que je pourrai vous présenter les placements correspondants.

CH : Ah. Bon, alors, c'est quoi mon profil ?

MD : Nous avons 4 niveaux. Pour le premier, il n'y a aucun risque sur le capital, avec un rendement très faible.

CH (moue) : mouais.

MD (enchaîne) : Le second, privilégie encore la sécurité, avec des risques réduits sur le capital, au détriment de la rentabilité... qui reste modeste.

CH (acquiesce) : mmm

MD : Le troisième, c'est celui qui pourrait vous concerner pour les 6000€, c'est un bon compromis entre un rendement honorable et un risque modéré.

Magaly précise bien que le profil sera établi sur les 6000€ seulement. En effet, Le client a manifestement un profil plus prudent sur le reste de son patrimoine.

CH (réfléchit) : mmm... et le quatrième ?

MD : Le potentiel de gain est plus important, mais avec un risque plus élevé sur le capital.

CH : Oui, non, je suis pas trop joueur avec l'argent, moi... je veux bien prendre un peu plus de risques sur les 6000 euros, mais pas trop quand même.

MD : Dans ce cas, le 3^{ème} niveau est plutôt bien.

CH : bon, ben niveau 3 alors.

Magaly vend le niveau N3 non pas dans l'absolu (car elle ne peut pas fixer ou s'engager sur le chiffre du rendement et du risque), mais par rapport au niveau R2 et R4

24.1.5 FAIRE UNE PROPOSITION & ARGUMENTER

MD (note sur son PC, conclusive) : Très bien... Alors (consulte son écran puis se tourne vers son client) Le produit le plus adapté à votre situation serait Perspectives développement.

CH (regarde, puis) : euh... alors, là, il va falloir que vous m'expliquiez, parce que, là... (moue "comprends pas").

La question du « combien » sur le rendement et sur le risque est inévitable, et même, le conseiller doit l'anticiper : Magaly anticipe l'objection de son client dans les échanges ci-dessous en lui expliquant qu'il n'y a pas de valeur fixe (ou butoir), mais qu'elles sont faites au jour le jour, et qu'elle ne peut s'appuyer que sur le passé.

Vous pouvez anticiper cette explication, incontournable dès le début de l'entretien sur les valeurs mobilière, ou bien le placer, comme Magaly, lorsque que vous présentez le produit, ou bien, comme cela se passe le plus souvent dans la réalité, lorsque votre client vous lance l'objection « oui, mais, si c'est risqué, c'est de combien ? », objection qui peut survenir à tout instant.

Dans les lignes qui suivent, Magaly, qui avait vendu le P3 relativement au P2 et P4, vend ici le P3 avec les chiffres sur les 20 dernières années pour rendre ces niveaux plus concrets : P1 correspondrait par exemple à du livret A, P2 à des obligations, P3 à un placement avec un bon compromis rendement risque (ex fonds diversifié obligations et actions), et P4 à des actions (du CAC40 par exemple)

L'étape « vision relative » (ou vision globale) est nécessaire avant l'étape « vision graphique » qui est plus précise mais plus complexe en même temps : il faut faire comprendre le concept de risque relatif (N3 relativement à N2 et N4) avant de passer aux chiffres.

MD (explicative) : Je vais vous expliquer ses risques et ses performances avec ce graphique... regardez (montre le graphique Actions France sur 20 ans avec courbe obligations et monétaires)... sur ce schéma, la ligne droite en vert figure une performance de placements équivalentes aux comptes sur livrets. C'est le niveau 1.

Magaly doit adapter ses commentaires aux graphiques qui lui sont fournis et à leur évolution dans le temps. Mais ça ne

remet pas en cause les commentaires fondamentaux.

CH : C'est pas terrible...

MD : Mais c'est garanti. Le capital et les intérêts.

CH : d'accord.

MD : La ligne bleue, un peu moins régulière que les placements monétaires, c'est le niveau 2, des Obligations Assimilables au Trésor, les OAT.

CH (fronce les sourcils) : les OAT ?

MD : Ce sont des emprunts d'état, donc plus stables que des actions... et elles bénéficient d'une garantie, elles sont donc très sûres...

CH : Ah c'est pas mal, ça.

MD : Sur des longues durées, leur rendement est meilleur que les placements de type livrets, mais plus modeste que des actions.

CH : ah, d'accord... (regarde le graphique) et le niveau 3, c'est la courbe orange ?

MD : Exactement : elle est plus irrégulière, mais reste encore assez stable.

CH : C'est pas comme la rouge, là, ça monte et ça descend drôlement là...

MD : c'est le niveau 4, un profil actions qui suit l'évolution du CAC40...

CH : oui, mais dites donc, ça descend très en dessous des livrets votre histoire !

MD : C'est juste, et c'est là que je dois vous avertir sur ce type de produit : il peut descendre en dessous du prix d'achat. Mais il peut aussi remonter beaucoup plus haut.

CH (inquiet) : ah oui, mais bon...

MD : Pour gagner, il vous suffit d'attendre la meilleure période pour vendre.

CH (regarde à nouveau) : oui, mais ça peut être long...

MD : C'est pourquoi vous ne devez investir que l'argent dont vous n'avez pas besoin, une somme pour laquelle vous pouvez attendre justement. Est-ce que vous aurez besoin de ces 6000 euros dans les 10 prochaines années ?

CH : en théorie, non.

MD : Vous pouvez donc investir sur ces produits en réduisant vos risques puisque vous choisirez la période de sortie.

MD (se convainc) : oui, c'est sûr.

MD : Mais si vous vous lancez sur ce produit, il faut vous préparer à ce que ça baisse.

CH : Mais ça va remonter ?

MD : Ca personne ne peut vous

l'assurer. CH (désappointé) : Ah.

MD : La seule analyse que vous puissiez faire, c'est observer le passé (montre le graphique), et vous faire votre propre opinion. A vous de décider si vous êtes prêt à prendre le risque compte tenu des perspectives de gain.

CH : C'est un peu comme à la roulette, quoi ?

MD : Plus maîtrisé quand même. Justement, je vous oriente vers le niveau 3 qui propose moins de gains, mais présente moins de risque de variations.

CH : A savoir ?

MD : Les actions ne représentent qu'une fraction de votre investissement et une partie de votre capital est protégée.

CH : Oui, c'est moins pire, mais bon...

MD : Vous pouvez encore réduire vos risques en complétant votre investissement par des versements réguliers. Ainsi quand le cours baisse, ces versements baissent votre prix d'achat moyen, et vous gagnez davantage quand ça remonte.

CH: mouais... c'est une solution.

MD : Et pour encore plus de sécurité, une technique simple consiste à sécuriser ses gains en vendant une partie de ses avoirs quand le titre est à la hausse. Si vous répétez l'opération plusieurs fois, vous pouvez sécuriser complètement le capital initial tout en jouant avec le reste.

CH (séduit) : C'est rigolo votre truc... et c'est vrai que je ne suis pas obligé de vendre quand c'est tombé au fond du trou.

MD : Exactement. Si vous n'avez pas besoin de votre argent à une date précise, c'est un bon calcul.

24.1.6 CONCLURE & FAIRE SOUSCRIRE

MD (enchaîne) : et justement, nous sommes plutôt au creux du marché : c'est le moment d'investir. Si vous choisissiez de placer les 6.000 euros, quand souhaiteriez-vous le faire ?

Magaly ose poser une question d'engagement.

CH : Oh, ben, dès que je les ai, autant qu'ils servent tout de suite !

MD : Et quand les attendez-vous ?

CH : Pour la fin du mois.

MD : De manière certaine ?

CH : Ah oui, je devrais même les recevoir avant.

MD : Et bien si vous le souhaitez, je peux vous ouvrir une souscription dès aujourd'hui, pour le premier du mois suivant, vous n'aurez plus à vous en soucier, et j'enverrai tous les documents directement.

CH : Et comment je peux le suivre ?

C'est gagné : le client s'intéresse aux conditions techniques, c'est un signe d'achat.

MD : sur Internet.

CH : Mais il y a des frais d'entrée pour ce produit, là ?

MD : Je vais imprimer une proposition (lance l'impression sur son PC) et je vais vous expliquer toutes les conditions dans le détail.

CH (met ses lunettes) : Oui, je veux bien.

MD : Je réglerai l'ensemble pour que votre investissement soit d'exactly 6.000€, sans frais supplémentaire.

CH : ah ben oui, parce que j'ai pas plus !

MD (souriante) : c'est noté... voilà, les documents sortent... alors, une précision sur votre investissement...

CH : oui ?

MD : Nous nous engageons à en faire un suivi, je vais vous expliquer comment dans quelques instants, mais de votre côté, vous devez aussi vous engager à nous informer en cas de modification de vos projets ou de votre situation financière.

CH : ah bon ? pourquoi ?

MD : parce que si, par exemple, vous pressentez un besoin urgent de votre argent, il faudrait nous le dire au plus tôt pour que nous puissions le sortir au mieux du marché. Plus on le sait à l'avance, plus on réduit les risques.

CH : D'accord.

MD (assemble les feuilles) : je vais vous expliquer les conditions de souscription...

Fermeture au noir.

© asbpublishing – DVD 24 Vendre les valeurs mobilières

Vos notes