

Aide-mémoire : la première séance

En tant que conseiller, vous donnez le ton à la première séance. Cette rencontre est déterminante et peut même inciter votre client à revenir!

Voici quelques trucs pour faire de cette première séance d'accompagnement un succès :

- Accueillez le client et saluez-le chaleureusement, créez une ambiance positive.
- Présentez-vous et précisez votre rôle : ce partenariat a pour but d'aider la personne dans l'atteinte des objectifs qu'elle s'est donnés.
- Apprenez à connaître le client et sa réalité financière actuelle.
- Établissez la relation d'accompagnement en ayant une meilleure compréhension de ses objectifs et de ce qui motive le client, bâtissez une relation de confiance.
- Envisagez déjà les actions à entreprendre pour la rencontre suivante.

N'oubliez pas d'utiliser le schéma de la conversation d'accompagnement :



Note: Les étapes 1 et 6 sont incontournables en tout temps, une cible claire et la mise en œuvre. Les étapes 2 à 5 peuvent être adaptées. Le schéma de la conversation d'accompagnement est uniquement une référence; en tant que conseiller, vous n'avez pas à le suivre à tout prix et pouvez faire preuve de souplesse. Bonne chance!

Étapes de la conversation	Repères d'accompagnement	Outils ou questions que vous pouvez poser
1 Cible claire	<ul style="list-style-type: none"> Écoutez l'histoire de votre client, les raisons ayant mené à cette rencontre, de sorte qu'il se sente écouté. Aidez le client à établir une cible de façon éclairée et à écarter les sources de distraction. Tentez de déterminer ce que la personne souhaite retirer de cette rencontre. 	<ul style="list-style-type: none"> Que cherchez-vous à accomplir grâce à la rencontre d'aujourd'hui? Réitérez la réponse à cette question afin d'axer la conversation sur la cible désignée.
2 Motivation	<ul style="list-style-type: none"> Essayez de bien comprendre la situation financière de la personne (pourquoi est-elle là?). À l'aide de la roue de la vie financière, trouvez les aspects qui motivent le client dans ses démarches. 	<ul style="list-style-type: none"> Que vous apportera tel objectif ou telle action? Que réussirez-vous à accomplir et quels avantages en tirerez-vous? Vous avez dit «...», cela signifie-t-il que «...»? La roue des finances
3 Exploration	<ul style="list-style-type: none"> Rassemblez les renseignements essentiels de la situation afin d'explorer ensuite les possibilités, les ressources et tout autre moyen pertinent pour les démarches et les résultats souhaités par le client. Ouvrez le dialogue : posez des questions à propos des finances personnelles du client à l'aide d'outils d'évaluation. Faites une relecture des conditions de l'entente avec la personne. Dissipez toute ambiguïté qui pourrait gêner la qualité des services que vous lui offrez. Explorez les options qui se présentent à votre client et qui pourraient améliorer sa situation financière. 	<ul style="list-style-type: none"> Que souhaitez-vous accomplir grâce à ces démarches? Quel type de soutien recherchez-vous? Quels sont vos besoins en ce moment? Évaluation de la santé financière Outils financiers répondant aux objectifs de la personne
4 Plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> Élaborez un plan d'action : maintenant que la situation est mieux définie, quel est l'objectif du client? Quelles sont les étapes nécessaires pour accomplir telle tâche ou tel objectif? À la première séance, déterminez un objectif global de ce que le participant espère accomplir. Quel cheminement lui permettra de passer du point A au point B? Vérifiez si vous suscitez l'intérêt du client et s'il est d'accord avec les étapes. Faites un remue-méninges ou une cartographie des ressources que pourrait utiliser le client. 	<ul style="list-style-type: none"> Quel aspect voulez-vous travailler en premier? Quelles étapes répondent à vos besoins ou à vos attentes dans le but d'atteindre votre objectif? Grille des objectifs financiers ou indicateurs INTELLIGENTS Modèle de plan d'action Remue-méninges Cartographie des ressources

5

Prise de responsabilité

- Responsabilisez le client ou aidez-le (ou quelqu'un de son entourage) à prendre ses responsabilités, ce qui contribuera à ce que les étapes convenues soient accomplies.
 - Abordez la logistique : calendrier, horaire des rencontres, suivis.
 - Confiez au participant quelques tâches qu'il pourra effectuer avant la prochaine séance (en fonction du plan d'action).
- Who will you be accountable to?
 - Are you ok if I follow-up with you next week to see how it went?

6

Completion

- Thank the client and acknowledge what they have accomplished in the session
 - Affirm what you have each learned today
 - Schedule your next meeting or follow-up activity
 - Have concrete next steps so that everyone is on the same page. Make note of it – for both client and coach.
- What did you get out of today's meeting?
 - What was your takeaway?
What will you move forward with now?
 - Thank you for sharing, I look forward to seeing you again next Tuesday at 10 am.