

# Répondre aux objections

Voici un argumentaire de vente qui comprend des réponses aux objections les plus courantes soulevées par les clients lors des groupes de discussion tenus par Desjardins Sécurité financière.

4



## Soyez convaincant

Un de vos nombreux rôles en tant que conseiller en sécurité financière est de vous assurer que vos clients demeurent autonomes financièrement leur vie durant.

Vis-à-vis des incertitudes de votre client, vous devez vous montrer rassurant ; vos arguments doivent être crédibles et clairs alors que vos réponses à ses objections doivent être rapides, positives et convaincantes. Ainsi, vous le rassurerez quant à son choix de souscrire une rente.



À L'USAGE EXCLUSIF DES CONSEILLERS

Conjuguer avoirs et êtres

Vie, santé, retraite

# Argumentaire

La première objection en cache souvent une autre. Découvrez les réticences sous-jacentes de votre client afin d'étudier les options qui s'offrent à lui et qui vous mèneront à un dénouement positif.



«Je veux y penser.»  
ou «Je vais m'en occuper une autre fois.»

Pour vous assurer de prévoir toutes les éventualités, il importe que vous ayez un plan complet allant au-delà du cap des 85 ans, comme celui que nous venons d'élaborer. De plus, planifier tôt signifie disposer d'un capital suffisant pour atteindre ses objectifs et assurer sa sécurité financière. Qu'est-ce qui vous fait hésiter ?

«Je vais attendre, le taux d'intérêt est trop bas.»

Sachez que les taux d'intérêt des rentes sont fondés sur des taux à long terme (au moins quinze ans). En général, ces taux ne fluctuent pas autant que les taux à court terme, comme le taux directeur de la Banque du Canada. Attendre une éventuelle et improbable hausse importante des taux vous empêchera de profiter des avantages de souscrire une rente à un âge moins élevé. En souscrivant à une rente aujourd'hui, vous vous protégez dès maintenant des fluctuations du marché.

«Le rendement n'est pas intéressant.»  
ou «C'est trop coûteux.»

Cette rente pourrait s'avérer plus rentable qu'elle le semble à première vue. En effet, il faut distinguer le taux d'intérêt utilisé pour la calculer du rendement que vous pourrez obtenir. En plus de vous offrir un revenu stable garanti à vie, votre rente viagère pourrait générer un rendement très intéressant. Constatez-le par vous-même à l'aide de mon exemple :

La rente viagère sert à couvrir vos besoins sur une longue période (longévité). Vous souscrivez une rente viagère à 65 ans. Si vous décédez à 85 ans, votre rendement aura été de 5,12 %. Si vous êtes toujours vivant à 90 ans, vous aurez obtenu un rendement de 6,36 %. Autrement dit, plus vous vivez longtemps, plus votre rendement sera élevé. Qui peut offrir mieux comme rendement garanti à vie ? Ce rendement additionnel proviendra de la « subvention » que vous aurez obtenue de la part des rentiers qui seront décédés plus tôt que vous.

Pensons aussi à votre espérance de vie, qui ne cesse d'augmenter. Vos chances de vivre longtemps sont donc de plus en plus grandes. Pour optimiser votre rendement, vaut mieux investir plus tôt, que tard.

	Âge au décès	Rendement
	65 ans	
20 ans	85 ans	5,12 %
25 ans	90 ans	6,36 %
30 ans	95 ans	7,02 %



*Servez-vous des écrans « Espérance de vie » et « Démonstration » de Zone retraite – Plan de décaissement pour lui montrer les statistiques relatives à l'espérance de vie puis le rendement par rapport à l'âge au décès figurant dans le tableau ci-dessus. Vous pouvez aussi vous servir de l'écran « Fluctuations des rendements » pour lui démontrer que l'année où il obtient un bon ou un mauvais rendement a une influence considérable sur son rendement réel et que, au bout du compte, la souscription d'une rente est avantageuse.*

« Je vais perdre tout mon capital si je meurs. »  
ou « Si je meurs trop jeune, personne ne pourra profiter de mon argent. »  
ou « Qu'advient-il de mon conjoint ? »

La période de garantie, la réversibilité et le remboursement au comptant vous protègent. Grâce à la période garantie que peut comporter votre rente, les versements restants à votre décès seront payés à votre bénéficiaire. Vous pouvez aussi choisir une rente réversible sur la tête de votre conjoint. Ainsi, vos versements lui seront payés après votre décès. Vous pouvez enfin opter pour l'option de remboursement au comptant. Grâce à celle-ci, vos bénéficiaires recevront la différence entre la prime unique que vous aurez versée pour acquérir votre rente et le total des versements que vous aurez reçus jusqu'à votre décès.

« Je n'aurai plus accès à mon capital si j'ai des dépenses imprévues. »

Votre rente est un outil de placement parmi d'autres. Grâce aux autres placements que je vous ai proposés, vous aurez toujours accès à une partie de votre capital. Vous obtenez une source de revenus stable et garantie qui ne tarira jamais tout en ayant la possibilité de faire des retraits plus importants. De plus, lorsque vos besoins de base sont couverts par une rente, vous êtes en mesure de rajuster vos autres dépenses en fonction du rendement de votre portefeuille. Si ce dernier connaît une bonne année, vous pourrez consacrer les revenus générés par ce bon rendement à vos projets spéciaux sans devoir craindre les risques à long terme.

« Je pourrai vendre ma maison et ainsi obtenir un revenu. »

S'il est vrai que vous pouvez vendre votre maison, pensez aux dépenses liées à votre déménagement et à votre nouveau logement. Vous devrez acquitter le loyer de votre nouvel appartement, ou encore, les frais d'hébergement si vous optez pour une résidence pour retraités. Vos dépenses mensuelles augmenteront sans doute.

« Je vais mourir jeune. »

Qu'advient-il si vous vivez plus longtemps ? De plus en plus de recherches démontrent que notre espérance de vie ne cesse d'augmenter. Une rente viagère garantit votre autonomie financière en vous procurant un revenu stable toute votre vie durant. Vous êtes ainsi assuré de ne pas épuiser votre capital. De plus, advenant une maladie grave pouvant entraîner un décès précoce, elle pourrait vous procurer les fonds nécessaires pour couvrir les soins et les médicaments.



## « Je n'aurai pas plus de dépenses que maintenant. » ou « Les régimes gouvernementaux répondront à mes besoins. »

Il ne faut pas oublier que le coût de la vie va augmenter et que les sources traditionnelles de revenus de retraite pourraient diminuer dans le futur. Les montants versés par les gouvernements pourraient baisser alors que les dépenses liées à divers produits et services augmenteront. Par exemple, les coûts de l'énergie, comme ceux de l'électricité ou du pétrole, devraient s'accroître. De plus, les progrès de la technologie pourraient entraîner de nouveaux frais. Ainsi, les retraités d'il y a 20 ans n'avaient pas de dépenses relatives à un ordinateur ou à une connexion à Internet, qui sont des frais courants aujourd'hui. Enfin, il ne faut pas oublier les dépenses liées à l'âge, comme les soins de santé, que vous n'avez pas à affronter aujourd'hui, mais dont personne n'est à l'abri.

## « Je ne serai pas protégé contre l'inflation. »

Vous pouvez indexer votre rente au coût de la vie à raison de 1 %, de 2 %, de 3 % ou de 4 % par année. Vous vous assurez ainsi de contrer les effets de l'inflation. Voyons l'incidence d'une telle indexation sur vos versements...



*Allez dans le logiciel et ajoutez l'option Indexation.*

## « Je préfère les CPG. »

L'un n'empêche pas l'autre. Le CPG est un bon outil de placement et rien ne vous empêche de l'inclure dans votre portefeuille. Pour subvenir à vos besoins, vous devrez cependant retirer de l'argent de vos placements tandis qu'avec une rente viagère, les sommes qui vous sont versées sont garanties, et ce, peu importe le montant que vous aurez versé pour l'acquies et le total des versements que vous recevrez. Avec le CPG, il y a donc des risques que vous surviviez à vos économies. De plus, une rente viagère pourrait vous permettre d'obtenir des versements parfois plus élevés.

## « Je n'y comprends rien. » ou « Une rente, c'est trop compliqué! »

Si vous me le permettez, je vais vous faire un résumé de votre rente et vous m'indiquerez ce qui n'est pas clair pour vous. Cette rente vous permettra d'atteindre vos objectifs puisque...



*Ciblez le ou les besoins du client et dites-lui ce qui répond le mieux à ses préoccupations.*

- Obtenir un revenu garanti.
- Régler des dépenses particulières.
- Éviter de devenir un poids pour vos proches.
- Léguer un héritage.
- Etc.

Je vous offre...



*Récapitulez le montant à transférer et les options proposées. Si vous lui présentez les principales caractéristiques d'une rente, il y a plus de chances qu'il accepte votre offre de service. Sa rente viagère lui semblera plus simple. Vous pourrez lui démontrer qu'une rente est une façon de confier une partie de ses économies en échange d'un montant fixe versé tous les mois.*



Une **argumentation bien soutenue**  
vous permettra de **réduire** les réticences  
de votre client et de le **rassurer** quant  
à son choix de souscrire une rente.



Conjuguer avoirs et êtres

[www.desjardinssecuritefinanciere.com](http://www.desjardinssecuritefinanciere.com)

MD Marque de commerce propriété de Desjardins Sécurité financière