



# **Pour susciter l'intérêt de la génération Y, adaptez votre entreprise à ses besoins**



Notre appui. Votre croissance.



**La génération Y représente 27 % de la population canadienne<sup>1</sup>. Elle constitue aujourd’hui la génération la plus importante au pays. C’est elle qui assurera l’avenir de votre entreprise. En établissant une approche qui vous permettra d’attirer et de fidéliser cette prochaine génération de Clients, vous continuerez de faire croître vos affaires.**

Les membres de la génération Y sont nombreux à vouloir travailler avec un conseiller. Selon eux, un conseiller doit d’abord :



1. Offrir des conseils personnalisés
2. Être digne de confiance
3. Prendre le temps de les renseigner
4. Répondre à leurs attentes en matière de service et communiquer souvent avec eux
5. Avoir une présence en ligne

<sup>1</sup>Statistique Canada, tableau : 17-10-0005-01 (anciennement, CANSIM, tableau 051-0001), 2020



**Votre entreprise est-elle adaptée aux besoins de la génération Y? Répondez au questionnaire d'évaluation suivant pour déterminer si vous offrez aux membres de la génération Y ce qu'ils recherchent.**

Mettez un crochet à côté de chaque énoncé qui s'applique à vous et accordez-vous 1 point pour chacun d'eux.



**Pour offrir des conseils personnalisés...**

J'écoute plus et je parle moins; je pose aussi des questions exploratoires

Je montre aux Clients que je comprends leur situation et leurs objectifs particuliers

Je fais preuve de souplesse et j'adapte les plans financiers aux besoins des Clients

Je m'assure que les conversations portent sur les événements importants de la vie du Client avec qui je discute (p. ex. naissance d'un enfant et mariage)



**Pour instaurer la confiance...**

Je montre aux Clients que leur mieux-être financier est important pour moi

J'indique aux Clients que je respecte leurs valeurs

Je leur raconte des histoires personnelles qui me permettent d'établir des rapports avec eux

Je m'assure d'avoir des interactions authentiques et transparentes avec eux



**Pour renseigner les Clients...**

Je recherche les occasions de leur offrir du coaching

Je prends le temps d'expliquer, en termes simples, les idées, les stratégies et les produits complexes

Je leur fais valoir ce que mon entreprise offre en matière de planification et d'information

Je me positionne à titre de partenaire digne de confiance, qui aide les Clients à prendre des décisions financières



**Pour répondre aux attentes en matière de service...**

Je suis accessible aux Clients et je mets l'accent sur la commodité et les relations

Je tire parti de la technologie

Je communique souvent et je maintiens une bonne communication

Je définis et communique mon processus d'engagement



**Ma présence en ligne...**

Intéresse les Clients de toutes les générations

Offre un contenu ou une approche qui convient aux Clients de la génération Y

Est authentique

Offre de la valeur aux Clients, en leur présentant un contenu utile qui n'est pas axé sur les ventes



# RÉSULTAT TOTAL

**Additionnez tous vos points et multipliez le résultat par 5 pour obtenir un pourcentage.**

**RÉSULTAT (EN %) \_\_\_\_\_**

**Selon le résultat que vous avez obtenu, voici comment vous réussissez à susciter l'intérêt des membres de la génération Y et à les fidéliser.**

## **De 0 à 30 %**

Vous risquez de ne pas pouvoir attirer de nouveaux Clients de la génération Y. Et vous pourriez avoir des problèmes à fidéliser ceux que vous avez déjà. Ce serait une bonne idée d'examiner vos pratiques actuelles et de trouver des occasions de personnaliser votre approche.

## **De 30 à 70 %**

Il y a de nombreux éléments de votre entreprise qui plaisent à la génération Y. Vous pourriez cependant apporter quelques améliorations. Reportez-vous aux sections où votre note est moins élevée. Pouvez-vous incorporer certains de ces éléments dans votre entreprise?

## **De 70 à 100 %**

Votre entreprise plaît à la génération Y. Vous êtes bien positionné pour attirer et fidéliser la prochaine génération de Clients.

Nous sommes là pour vous aider. Communiquez avec votre gestionnaire des relations à la Sun Life pour faire le point sur votre résultat. Vous pourrez aussi en apprendre davantage sur la façon de personnaliser votre entreprise pour qu'elle plaise à la prochaine génération de Clients. Soyez prêt à travailler avec les Clients de la génération Y.

