

Retrouvez ci-après le cheminement correct (en vert) et erroné (en rouge) de l'entretien client que vous venez de réaliser.

Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Mini-jeu réussi ?	
Je comprends, dites moi ce qui vous dérange le plus dans ce type de produit ?	Je les trouve trop risqués. J'ai peur de perdre tout mon argent.	Sachez que nous adaptions le type de produit que nous vous proposons selon votre profil de risque.	Très bien, je ne veux pas que le produit soit trop risqué ou trop complexe.	Bien noté, y a-t-il un autre aspect de ces produits qui vous dérange ?	Oui, est-il possible de retirer son argent à tout moment ?	Non, ce type de produit est recommandé si vous souhaitez le conserver jusqu'à son échéance.	Réussite	
				Je comprends votre souhait, malheureusement ce ne sont pas des produits très liquides.		Echec		
				Malheureusement ce n'est pas possible.		Echec		
				Je comprends, sachez que les produits autocall sont parmi les moins complexes.	Excusez-moi, je ne suis pas sûr d'avoir bien compris.	Les autocall sont des produits pouvant être rappelés par anticipation, sous certaines conditions.	Réussite	
				Le produit que vous recherchez est difficile à trouver.		Je vous laissez une brochure commerciale, vous allez voir ce sera tout de suite plus clair.	Echec	
				Le produit que vous recherchez est difficile à trouver.		Quel point n'avez-vous pas compris exactement ?	Echec	
				Le produit que vous recherchez est difficile à trouver.		Comme vous le souhaitez.	Echec	
				Le produit que vous recherchez est difficile à trouver.	Alors ce n'est pas grave, restons en là.	Vous êtes sûr ?	Echec	
				Le produit que vous recherchez est difficile à trouver.	Alors ce n'est pas grave, restons en là.	Une prochaine fois peut être.	Echec	
				Ces produits comportent effectivement un risque, mais celui-ci vous est communiqué à l'avance.	Je ne suis pas sûr de bien comprendre. Cela me semble complexe.	Ces produits comportent effectivement un risque, mais celui-ci vous est communiqué à l'avance.	Je ne suis pas sûr de bien comprendre. Cela me semble complexe.	Tous les paramètres sont déterminés à l'avance : durée maximale, frais, gain potentiel, risque.
	Ces sont effectivement des payoffs assez complexes, mais nous allons les découvrir ensemble.	Si tout se passe bien, vous n'aurez effectivement pas de mauvaise surprise avec ces produits.	Echec					
	Ces sont effectivement des payoffs assez complexes, mais nous allons les découvrir ensemble.	On ne sait jamais, avec ce qu'il se passe en ce moment...	Echec					
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.	Cela reste encore un peu flou...	Dites-moi quels points n'avez-vous pas compris exactement ?					Echec
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.		Je vous redirige vers mon collègue qui saura mieux vous expliquer que moi.					Echec
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.		Désolé, mais je ne peux pas vous aider davantage.					Echec
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.		Comme vous le souhaitez.					Echec
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.	C'est bien ce que je pensais, restons en là.	Vous êtes sûr ?					Echec
	Sachez juste que tous ces produits comportent un certain degré de risque.	C'est bien ce que je pensais, restons en là.	Une prochaine fois peut être.					Echec
	Vous n'avez pas à avoir peur, ce sont des produits sûrs.	Ce n'est pas ce qu'on m'a dit, ils ont l'air très difficile à comprendre.	Vous n'avez pas à avoir peur, ce sont des produits sûrs.					Ce n'est pas ce qu'on m'a dit, ils ont l'air très difficile à comprendre.
				Rassurez-vous, ce sont des produits clé en main qui s'adaptent à votre profil d'investisseur.	Malheureusement, je ne suis pas sûr que nous ayons ça à vous proposer.	Echec		
Rassurez-vous, ce sont des produits clé en main qui s'adaptent à votre profil d'investisseur.				Vous ne pouvez pas tout avoir.	Echec			
Je comprends, dites-moi ce qu'on vous a dit, nous allons en discuter ensemble.				Si j'investis dans ce type de produit, je ne pourrai pas retirer mon argent quand je le souhaite.	Ce type de produit est recommandé que si vous avez l'intention de le conserver jusqu'à son échéance.	Echec		
Je comprends, dites-moi ce qu'on vous a dit, nous allons en discuter ensemble.					Effectivement, vous ne pourrez pas retirer votre argent n'importe quand.	Echec		
Je comprends, dites-moi ce qu'on vous a dit, nous allons en discuter ensemble.					Ce qu'on vous a dit est vrai.	Echec		
Faites-moi confiance, avec ces produits vous allez gagner à tous les coups.				Non merci, je ne suis pas convaincu.	Faites-moi confiance, avec ces produits vous allez gagner à tous les coups.	Aucun problème, recontactons-nous le jour où vous aurez changé d'avis.	Echec	
Faites-moi confiance, avec ces produits vous allez gagner à tous les coups.					Je comprends, à très bientôt.	Echec		
Faites-moi confiance, avec ces produits vous allez gagner à tous les coups.	Pourquoi vous n'avez pas confiance en moi ?	Echec						

Retrouvez ci-après le cheminement correct (en vert) et erroné (en rouge) de l'entretien client que vous venez de réaliser.

Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Mini-jeu réussi ?		
Je comprends, c'est parce que c'est nouveau pour vous ?	Un petit peu, personne ne m'a jamais vraiment expliqué comment fonctionnaient ces produits.	Il n'y a pas de problème, nous allons prendre le temps ensemble de découvrir leur fonctionnement.	Merci, car le sujet me paraît très compliqué.	Y a-t-il autre chose dont vous souhaitez que l'on discute ?	Oui, comment arrivons-nous à promettre un gain de 8,5 % par an ?	A l'inverse d'autres supports un produit structuré permet de définir à l'avance le potentiel de gain.	Réussite		
				Dans ce cas ce n'est pas fait pour vous..	Très bien, dans ce cas j'irai voir ailleurs.	Pour le savoir il faut consulter la documentation juridique.	Echec		
				Ces produits sont effectivement très complexes.	Ca ne me rassure pas.	Je ne suis pas sûr, il faut que je vérifie.	Echec		
				Je comprends, sachez que les produits autocall sont parmi les moins complexes.	Excusez-moi, je ne suis pas sûr d'avoir compris.	Il s'agit d'un produit pouvant être rappelé par anticipation, sous certaines conditions.	Que se passe-t-il si les conditions ne sont pas remplies ?	Je vous laisse quand même la brochure commerciale d'un produit que nous avons, si ça vous intéresse.	Echec
						Je vous laisse une brochure commerciale, vous aller voir ce sera tout de suite plus clair.	Non merci, je n'ai pas le temps de regarder tout ça.	Très bien, à bientôt j'espère.	Echec
						C'est un peu long à expliquer, on en parle une autre fois ?	Dommage, je vais demander à un autre assureur dans ce cas.	Comme vous le souhaitez.	Echec
				Ils sont très simples.	Je ne suis pas très convaincu.	Ce sont des produits clé en main qui ne nécessitent pas de gestion de votre part.	C'est plus clair ainsi, merci. Une dernière question : mon épargne sera-t-elle disponible ?	Mais ne vous inquiétez pas, je vais vous expliquer comment ils fonctionnent.	Echec
						Tous les paramètres de ces produits vous sont présentés au moment de la souscription.	Très bien, mais qu'est ce que cela change ?	Aucune inquiétude, je suis un expert sur le sujet.	Echec
						Dommage, vous passez à côté d'une belle opportunité.	Ah bon ? Pourquoi dites-vous cela ?	Ah bon ? Pourquoi donc ?	Echec
		Si vous voulez avoir de l'épargne disponible, il ne faut pas investir dans les supports temporaires.	Je comprends votre souhait, malheureusement ce ne sont pas des produits très liquides.			Très bonne question, dans ce cas le produit continue jusqu'à son échéance finale.	Réussite		
		Malheureusement pas avant la durée d'investissement recommandée.	Cela veut dire que vous savez exactement le couple rendement/risque dans lequel vous investissez.			Je ne suis pas sûr, il faut que je vérifie.	Echec		
		Parce que les produits structurés sont un très bon investissement.	Beaucoup de nos clients en sont très satisfaits.			Ne vous inquiétez pas, cela n'arrive jamais.	Echec		
		Beaucoup de nos clients en sont très satisfaits.	Convenons d'un rendez-vous pour en parler si vous voulez.	Vous êtes sûr ? Vous pourrez la lire tranquillement à la maison.	Echec				
		Convenons d'un rendez-vous pour en parler si vous voulez.	Vous êtes sûr ? C'est pourtant vraiment bien expliqué.	Vous êtes sûr, nous pouvons prendre le temps d'en discuter maintenant si vous le souhaitez ?	Echec				
		Très bien, vous pourrez toujours me rappeler plus tard.	Comme vous le souhaitez.	Comme vous le souhaitez.	Echec				

Retrouvez ci-après le cheminement correct (en vert) et erroné (en rouge) de l'entretien client que vous venez de réaliser.

Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Client	Conseiller	Mini-jeu réussi ?						
Je comprends, mais nos produits sont différents des autres produits de ce type.	Ah oui ? Qu'ont-ils de différent exactement ?	Ce sont des produits moins risqués.	Comment est-ce possible ?	Votre ancienneté chez Groupama Gan Vie vous donne accès à des produits spécifiques.	Ah oui ? Pouvez-vous me les détailler ?	<div style="color: red;">Ils sont conçus par des experts en produits structurés.</div> <div style="color: red;">Ils possèdent une protection totale du capital investi.</div> <div style="color: red;">Convenons d'un rendez-vous pour en parler si vous voulez.</div>	Echec						
				Je ne sais pas trop pour l'instant, je n'ai pas tout bien étudié.	Vous ne me rassurez pas vraiment.	<div style="color: red;">J'en parle avec ma direction et je vous rappelle.</div> <div style="color: red;">Ne vous inquiétez pas, je me renseigne et je reviens vers vous.</div> <div style="color: red;">Regardons ensemble la brochure commerciale, nous y verrons tout de suite plus clair.</div>	Echec						
						Il faut que je demande à ma direction.	Très bien, vous me recontactez lorsque que vous avez plus d'informations ?	<div style="color: red;">Bien sûr, on fait comme ça.</div> <div style="color: red;">J'essaye de revenir vers vous au plus vite.</div>	Echec				
								Entendu.	Echec				
				Ils vous offrent un potentiel de performance bien meilleur que les autres produits.	Très bien, je vais en discuter avec mon ami qui a déjà investi dans ce type de produit.	Très bien, vous avez raison de comparer.	Une dernière chose : êtes vous vraiment spécialisé en produit structuré ?	<div style="color: red;">Bien sûr, pourquoi vous me demandez ça ?</div> <div style="color: red;">Oui, évidemment, cela ne se voit pas ?</div> <div style="color: red;">Pour être honnête avec vous, pas vraiment...</div>	Echec				
								Je ne comprends pas, vous n'avez pas confiance en moi ?	Vous n'avez pas l'air de bien comprendre ma demande.	<div style="color: red;">Effectivement je ne comprends pas pourquoi vous êtes si réticent.</div> <div style="color: red;">Bien sûr que si, rassurez-vous.</div> <div style="color: red;">Sur quels points voulez-vous que je revienne ?</div>	Echec		
										Je ne pense pas que ce soit une bonne idée.	Ah bon, et pourquoi donc ?	<div style="color: red;">Parce que les produits sont tous différents, il est donc inutile de les comparer.</div> <div style="color: red;">Parce que votre ami n'a pas eu mes conseils.</div> <div style="color: red;">Parce que son objectif d'investissement était peut-être différent du votre.</div>	Echec
						Vous êtes sûr de gagner à tous les coups.	Comment est-ce possible ?	Car ils sont complexes, plus les produits sont complexes plus ils sont rentables.	Vous êtes sûr, cela me semble étrange...			<div style="color: red;">Bien, je n'insiste pas, après tout vous avez raison.</div> <div style="color: red;">Non, non, je vous assure.</div> <div style="color: red;">Vous avez raison j'ai un doute, je vais vérifier.</div>	Echec
												Grâce à votre ancienneté chez Groupama Gan Vie.	Ah oui ? Qu'est ce que cela veut dire exactement ?
		Grâce à l'ensemble de mes conseils.	J'hésite, je ne suis pas complètement convaincu...					<div style="color: red;">Et si je vous fais une remise ?</div> <div style="color: red;">Je ne comprends pas pourquoi vous êtes si réticent...</div> <div style="color: red;">Si j'étais vous, j'irais les yeux fermés.</div>	Echec				