

## JAK ROZMAWIAĆ Z KLIENTAMI W DOBIE KORONAWIRUSA?

Certyfikowani doradcy EFPA to osoby bogate w doświadczenia rynkowe. Kilkanaście lat pracy zawodowej z najbardziej wymagającymi, zamożnymi klientami to nie tylko pasmo sukcesów i udanych rozmów sprzedażowych. To także doświadczenie kryzysu 2008 roku, załamania na rynkach finansowych i gigantycznych przecen wszystkich klas aktywów. Jednak dzisiaj jest znowu inaczej. Pandemia COVID-19 zmieniła życie zawodowe i prywatne każdego z nas,. Wpłynęła na rynki finansowe, na sytuację społeczną i gospodarczą na całym świecie. Starając się zachować optymizm, mierzymy się z niepewnością jutra: naszego osobistego, rodzinnego, zawodowego i społecznego.

Jak w tej sytuacji wypełnić rzetelnie i odpowiedzialnie swoją rolę zawodową, profesjonalnego doradcy finansowego? Jak rozmawiać z klientami?

Dziś klienci, tak jak każdy z nas, ma podobne obawy i niepokoje. Są zaniepokojeni - ba często wręcz przerażeni - tym, jak rynki finansowe reagują na pandemię. Marzec zdziesiątkował ich aktywa. Aktywa często mądrze zarządzane, dopasowane do ich potrzeb i oczekiwań, sprzed COVID 19. Czy jednak „zrównoważeni” inwestorzy pozostają zrównoważeni po 20-procentowych spadkach portfela ich inwestycji? I to spadkach zrealizowanych w ciągu zaledwie kilku, kilkunastu marcowych sesji giełdowych. Tak szybkich spadków indeksy nie pokazały przecież od lat.

Oczywiście można powiedzieć- co zresztą wszyscy doradcy EFPA doskonale wiedzą- że podstawy dobrej komunikacji kryzysowej tworzy się wcześniej – w momencie rozpoczynania budowy portfela z klientem. Im lepiej wykonaliśmy tę pracę przed wybuchem COVID-19, tym łatwiej nam teraz dalej z klientami rozmawiać. Rozmawiajmy. To najważniejsza rada, jakiej mogłabym udzielić dzisiaj. Teraz jest właśnie ten czas, kiedy powinniśmy z klientami rozmawiać. Cały czas. Ten bieżący kontakt i rozmowa jest klientom teraz zdecydowanie bardziej potrzebna niż w czasach hossy na giełdach.

### EMPATIA

Przede wszystkim – pamiętajmy o empatii. Klienci to też ludzie 😊. Ludzie często przerażeni sytuacją, w której się znaleźli. Ludzie zaniepokojeni o zdrowie swoje i swoich bliskich. Koronawirus nie uprzedził o swoim nadejściu. Nikt nie zdążył się na nadejście COVID-19 przygotować. Znajdujemy się w sytuacji nieznaney, budzącej lęk i strach. Dlatego przede wszystkim skuteczna komunikacja powinna być oparta na empatii. Na zrozumieniu tych emocji. One są naturalne, dla kobiet i mężczyzn. Odważmy się być wrażliwi. To nie czas na twardzieli. Teraz, w dobie dystansowania społecznego, ta rozmowa jest trudniejsza, gdyż z reguły odbywa się przez telefon. Nie widzimy naszego klienta. Nie czytamy jego komunikatów niewerbalnych. Słyszymy tylko tembr głosu. Klienci tak samo. Dlatego uśmiechajmy się przez telefon do klientów, z troską i zrozumieniem, ale też bez wrażenia wszechmocy i odpowiedzialności za sytuację, na którą nie mieliśmy i nie mamy wpływu.. Z reguły klienci w tych trudnych koronawirusowych czasach chętnie słuchają, ale też dzielą się swoimi obawami. To jest ten czas na rozmowę i wysłuchanie obaw, na budowanie bliższej relacji. Empatyczna rozmowa może okazać się podstawą do zbudowania silniejszych więzi między doradcą a klientem, więzi i zaufania między ludźmi.

CO MASZ ZROBIĆ JUTRO, ZRÓB DZIŚ

Nie wiemy, czy portfel będzie wyglądał lepiej jutro. Jeśli patrzysz z przerażeniem na aktualną wycenę portfela swojego klienta, broń Boże, nie myśl - poczekam, zadzwonię jutro, może będzie lepiej. To nie jest dobra strategia. Później może być za późno. W czasach gigantycznej zmienności na rynkach finansowych bardzo ważny jest szybki kontakt z klientem i stała, bieżąca rozmowa o portfelu. To oczywiście trudny moment do tego, aby dokonać profilowania klienta. To powinno być zrobione wcześniej. Teraz możemy jedynie upewnić się, czy ten obrany profil jest nadal adekwatny. Czy rzeczywiście horyzont inwestycyjny, który określił klient należy utrzymać? Jeśli okazuje się, że w portfelu klienta znajdują się produkty, które są dla niego nieadekwatne i niedopasowane do jego profilu, rozmowa staje się trudniejsza. Mimo to, poprawki lepiej dokonać teraz niż później. Weź głęboki oddech, uspokój swoje emocje, przygotuj się do rozmowy i dzwoń! Teraz Twoi klienci potrzebują Ciebie bardziej niż kiedykolwiek. Pamiętaj, że jesteś przygotowany do tej roli.

#### NIE JESTEŚ SAM. NIE BĄDŹ SAM

Nigdy bardziej niż teraz nie współdzieliliśmy naszych doświadczeń i nie potrzebowaliśmy siebie nawzajem. Również w sferze zawodowej. Podzielmy się naszymi obawami i troskami. Odważmy się otworzyć. Porozmawiaj o swoich wątpliwościach z innymi doradcami. Może warto teraz właśnie omówić case klienta z szefem? Nie skazuj się na samotność w tych trudnych czasach. Nie jesteś sam. Twoi koledzy mają podobne rozterki i wyzwania. Wspólne rozmowy często przynoszą lepsze rozwiązania. Nie czekaj na powrót do niezobowiązujących rozmów w kuchni przy kawie. Zadzwon, wyślij wiadomość, napisz na Messengerze. Nie bądź sam. Konsultuj. Rozmawiaj z innymi.

#### ZAPANUJ NAD SWOIMI EMOCJAMI

Emocje nigdy nie są dobrym doradcą. Co więcej, te emocje są „zaraźliwe”. Masz takie doświadczenie, że gdy rozmawiasz z osobą, która się lekko zacina, nagle sam zaczynasz się „potykać”? Dostosowujesz ton głosu do tonu rozmówcy. Czasem zupełnie bezwiednie. Jeśli dzwonisz do klienta zdenerwowany, pełen strachu, ten lęk przekazujesz rozmówcy. To nie jest dobra strategia. Opanuj emocje, wycisz swój lęk, powiedz głowie, że jesteś spokojny. Nasz gadzi mózg niestety w stresie zachowuje się tak, jak w sytuacji zagrożenia życia. Warto ten przestraszony mózg „oszukać”. Uspokoić go. Znaleźć w sobie przestrzeń dla spokojnych, rozważnych myśli. Ten stan przeniesie się na Twojego rozmówcę.

#### PORAŻKA JEST W GŁOWIE.

Często po prostu boimy się „wykonać” telefon. W głowie rysujemy jak najbardziej pesymistyczne scenariusze rozmowy. Zakładamy, że rozczarowany i - delikatnie mówiąc - zdenerwowany złymi wynikami swojego portfela klient – po prostu „rozerwie nas na kawałki „ i „przejedzie czołgiem”. Budujemy katastroficzne scenariusze w głowie. Owszem, często tak może być. Jednak umorzenia czy odejścia nie wynikają z dobrej rozmowy z przygotowanym doradcą. Często dochodzi do nich bez rozmowy, którą przekładaliśmy z dnia na dzień. Musimy wypełniać swoją rolę, musimy robić „swoje”. Nie zakładaj w głowie, że na pewno się nie uda, tylko przygotuj się dobrze, skonsultuj, uspokój emocje i działaj. Pamiętaj, że zdałeś egzamin EFPA☺. Potrafisz!

„A po nocy przychodzi dzień, a po burzy spokój”. Nie jeden „koniec świata” już przeżyliśmy. „Bańka internetowa” 2000-2001 roku, wrzesień 2008 roku i upadek Lehman Brothers, będący początkiem kryzysu na rynkach finansowych. Również z tego kryzysu wyjdziemy. Obyśmy wyszli mądrzejsi.

**Małgorzata Anczewska,**  
**Wiceprezes Zarządu**  
**EFPA POLSKA**

