



# On s'investit, pour Diane.

## PARCOURS

PERSONA CLIENT

	ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR	RECHERCHE D'INFORMATIONS	SÉLECTION DU FOURNISSEUR	ÉVALUATION DES BESOINS	CHOIX	INFORMATIONS MÉDICALES (ASSURANCE)	PAIEMENTS ET CONTRAT	SUIVIS
ACTION	<ul style="list-style-type: none"><li>— Lors d'un événement de vie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Ne fait aucune recherche</li><li>— Ne discute pas de sa situation avec ses proches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Se fie aux références de sa famille</li><li>— Préfère les banques (caisses) pour son épargne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— N'est pas en mesure de donner tous les détails de sa situation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Écoute les recommandations de son conseiller</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Se déplace pour l'examen médical</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Ne lit pas les détails du contrat</li><li>— Choisit le paiement automatique pour ne plus y penser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Reçoit ses relevés en version papier</li></ul>
RÉFLEXION	<ul style="list-style-type: none"><li>— Croit qu'elle aurait dû y penser plus tôt</li><li>— Veut une stratégie long terme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Pense que l'assurance est plus compliquée que l'épargne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Veut consolider au même endroit</li><li>— Pense que les grandes entreprises sont fiables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Ne comprend pas pourquoi elle doit donner tant de détails</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— N'a pas les connaissances pour remettre en question les solutions proposées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Trouve que le processus est long</li><li>— Pense que les questions médicales sont trop sévères</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Rassurée que ses proches soient protégés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Ne veut pas de suivi, car c'est un sujet qui ne l'intéresse pas</li><li>— Se méfie des transactions et des relevés en ligne (sécurité)</li></ul>
ÉMOTION	<ul style="list-style-type: none"><li>— Déteste penser à ses finances et à son assurance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— N'aime pas parler de sa situation financière</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Fait confiance à son conseiller</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Trouve que c'est déplaisant d'avoir à fournir toutes les informations à son sujet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Fait entièrement confiance à son conseiller</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Inquiète, craint que la prime soit plus élevée que prévu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Trouve que le contrat n'est pas clair</li><li>— Déçue du coût de la prime</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— N'aime pas que son conseiller la sollicite</li><li>— Apprécie les petites attentions (calendriers)</li></ul>
	PESSIMISTE	APPRÉHENSIVE	CONFIANTE	EMBARRASSÉE	SATISFAITE	ANXIEUSE	NERVEUSE	SCEPTIQUE

