

Podcast – Au Micro de l’ASG | Épisode 3 avec Xavier Bonna, Associé-gérant, et Laurent Pellet, Associé, au sein de la Banque Lombard Odier & Cie SA Memo sur les *key points* de l’interview

Définition de la NextGen selon Laurent et Xavier (*Note : il s’agit d’une question commune à tous les podcasts dans le but de fournir une compréhension globale de ce qu’est la NextGen*)

- ✓ Il s’agit plutôt d’un concept que d’une définition
- ✓ Ce concept englobe la transmission du patrimoine entre générations, avec ses défis et opportunités pour le conseiller face à une NextGen aux besoins et modes d’interaction différents
- ✓ Génération actrice du changement et décideuse

Attentes spécifiques des clients NextGen

- ✓ Approche technologique, expérience digitale fluide et personnalisée
- ✓ Recherche d’un conseiller financier qui leur ressemble et besoin de sens dans les investissements
- ✓ Recherche d’éducation sur mesure fournie par l’IF et événements pour la « communauté » NextGen

Axes d’adaptation pour répondre aux évolutions des attentes des clients (toutes Gen confondues)

- ✓ Accent primordial sur la personnalisation de la relation
- ✓ Plateforme technologique avec accès instantané à des informations/documents (ex : « app » digitale)
- ✓ Accompagnement sur mesure dans la gouvernance familiale et la transmission de patrimoine
- ✓ Poursuite de la relation client à travers les générations grâce à une double relation: · avec un établissement (continuité) / · et avec le conseiller financier (passage de témoin)

Evolution du métier au sein d’une société de gestion de fortune (PME)

- ✓ Anticipation de l’avenir sous deux angles: · du côté entreprise : transmission de la société de gestion de fortune / · du côté clientèle : transmission de patrimoine. Ce processus nécessite plusieurs années.
- ✓ Utilisation de la technologie au service du gestionnaire, défis pour offrir des outils technologiques/digitaux
- ✓ Spécialisation du métier et recours à des experts (internes et/ou externes)
- ✓ Banque comme véritable partenaire et appui sur les banques dépositaires pour obtenir de l’expertise

Adaptations concrètes au sein de la PME

- ✓ Engagement d’un jeune talent tout en repensant l’efficacité de l’organisation et la rationalisation des coûts
- ✓ Binôme intergénérationnel de gestionnaires pour être capable de parler à toutes les générations de clients
- ✓ Nécessité de lâcher prise pour remettre sa clientèle à la relève

Intégration des collaborateurs NextGen et leur attentes

- ✓ Création de postes attrayants pour attirer et conserver les jeunes talents (work-life balance, entreprise dynamique offrant des produits évolutifs aux clients et des outils informatiques modernes, etc.).
- ✓ Définition d’un plan de carrière clair

Comment attirer la clientèle NextGen ? (*Note : il s’agit d’une question commune à tous les podcasts dans le but de fournir une compréhension globale des possibilités d’attraction des associés ou des clients NextGen*)

Quatre axes principaux :

- ✓ Expérience digitale intuitive
- ✓ Relation humaine incarnée par des pairs
- ✓ Offre d’investissements adaptée à leurs valeurs
- ✓ Personnalisation et expériences sociales et éducatives.