

## Critico, insoddisfatto eppure leale: è il banker Sergente

[advisoronline.it/private-banker/rubriche/47898-critico-insoddisfatto-eppure-leale-e-il-banker-sergente.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/rubriche/47898-critico-insoddisfatto-eppure-leale-e-il-banker-sergente.action)

01/08/2018

di Ufficio Studi AIPB

### Highlights

- Ultima puntata del ciclo di approfondimento di AIPB sulla segmentazione dei banker italiani
- La retribuzione e l'inquadramento contrattuale non appagano i banker "Sergente"
- Non è pienamente identificato con la realtà in cui è inserito e si sente poco supportato

### La News

Il Sergente costituisce il 27% della totalità dei banker. Questo tipo di professionisti non è pienamente identificato con la realtà in cui è inserito e con cui fatica ad avere un dialogo. Si sente poco supportato e sembra subire le decisioni dell'azienda anziché esserne partecipe.

Il banker Sergente è molto critico, esprimendo chiara insoddisfazione per la sua posizione professionale. La retribuzione non lo appaga, così come non lo appaga l'inquadramento contrattuale con cui è inserito in azienda.

Sentendosi solo nelle componenti di relazione interna, apprezza la struttura di servizi messa a disposizione dalla banca, in particolare i servizi di wealth planning. Valuta positivamente anche gli altri servizi extra-finanziari, come la consulenza fiscale, i servizi fiduciari e quelli per la pianificazione successoria.

Il Sergente sembra aver accolto a pieno la digitalizzazione delle procedure amministrative data la difficile relazione con la banca; per questa ragione, sembra desiderare un migliore supporto tecnologico perché ciò lo aiuterebbe nella gestione dei clienti attuali e favorirebbe molto l'onboarding di clienti nuovi.

Per quanto riguarda la soddisfazione complessiva, questa è di fatto in linea con quella espressa dai colleghi, ma il Sergente risulta meno convinto. La mancanza di dialogo e di supporto da parte della banca, infatti, si riflette in modo più deciso sulla sua disponibilità a consigliarla ad altri colleghi. Eppure, tutto sommato è un banker leale, che guardando al futuro pensa con buona probabilità di rimanere a lavorare presso lo stesso istituto ancora a lungo.



Il Sergente, inoltre, non ha l'esclusiva nella relazione con il cliente e ne è consapevole: per il suo cliente è importante relazionarsi con la banca attraverso tutti i canali a disposizione, sia fisici che digitali, dall'internet banking, all'app, allo sportello della filiale. La scarsa soddisfazione professionale, infine, influisce sulla sua propositività e inibisce la sua competitività.

### Le caratteristiche prevalenti del banker Sergente



Fonte: AIPB-GfK, Private Banker Monitor, 2017