

20 dicembre 2017

Private banker: l'importanza della trasmissione del valore

Quando si offre un servizio di consulenza finanziaria a pagamento, tipico del Private banking, è fondamentale trovare la chiave di comunicazione giusta per trasmettere il valore al cliente.

Secondo la società di ricerca statunitense Factset, ci sono quattro accorgimenti utili per dimostrare ai clienti HNW il valore della consulenza che si sta offrendo:

- rassicurazione del cliente: rassicurazioni su ciò che minaccia la costruzione della ricchezza e crea volatilità (il 57% dei clienti, per esempio, si dichiara preoccupato delle ripercussioni dell'incertezza politica sull'andamento degli investimenti);
- efficienza delle procedure: fiducia nell'utilità della tecnologia per accrescere l'interazione umana (nel 30% dei casi, il cliente sollecita il proprio consulente, impegnato a trovare un equilibrio tra un servizio proattivo e un carico intenso di obblighi operativi);
- trasparenza nelle informazioni fornite: spiegare meglio al cliente la complessità della valutazione del rischio (il 20% dei clienti sostiene che il proprio profilo di rischio cambia continuamente);
- coinvolgimento del cliente: non sottovalutare le lacune nell'educazione finanziaria dei clienti (il 36% di loro non è in grado di identificare correttamente un portafoglio rischioso).

AIPB si è domandata quali competenze dovrebbe avere il Private banker per soddisfare le esigenze indicate. Il 75% dei Private banker intervistati dichiara di essere abile nel valorizzare il modello di servizio della propria banca, ponendo l'accento sul coinvolgimento e sulla rassicurazione del cliente, in particolare quello sui cui si considerano più efficaci è "bravo nell'assistere il cliente" e "capace di interpretare i bisogni del cliente" (92%). Seguono poi "competente nell'aggiornamento delle informazioni del cliente" (trasparenza), con un valore dell'85%, e "autonomo e protagonista nella gestione del cliente" (efficienza), 67%.

Private banker: gli accorgimenti che aiutano nella trasmissione del valore

Domanda: Nello svolgimento della sua professione, una banker come lei quanto deve essere...
Voto 7+8



Fonte: AIPB, Take Care of Your Banker 2016