

28 giugno 2017

Operatori Private, i desiderata dei clienti più giovani

Abbiamo già avuto modo di affermare che l'età di un cliente Private può essere uno dei criteri più utili per capire i suoi possibili bisogni e aspettative nei confronti del servizio. Relazionarsi quindi con tutti i clienti allo stesso modo non è la chiave corretta per tenerli stretti al brand e mantenerli soddisfatti. In questo contesto, i giovani clienti Private rappresentano un target molto particolare, trattandosi di una generazione che è cresciuta con la tecnologia. È quindi proprio su questo aspetto che bisogna lavorare per accontentare anche questa fetta di clientela.

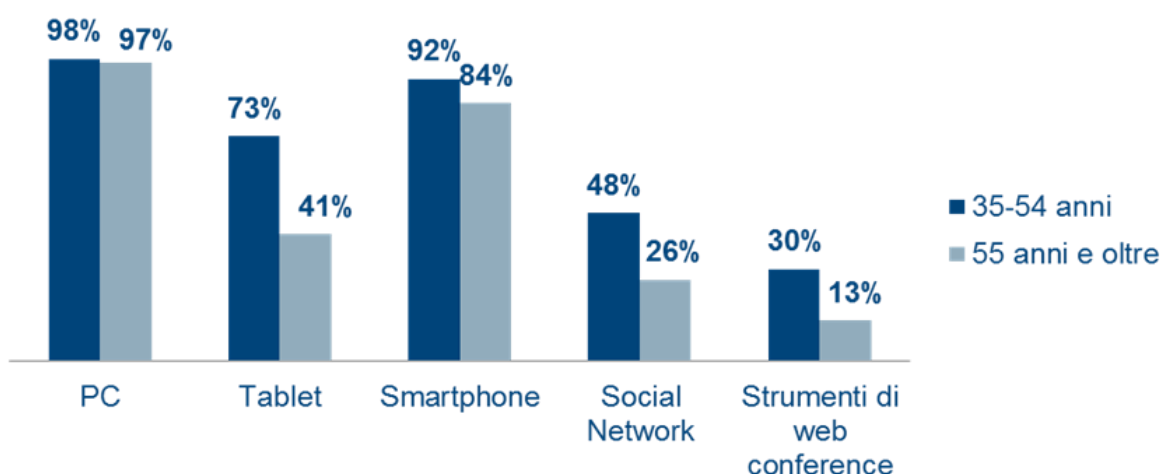
Non è un caso che chiedendo ai clienti Private se utilizzino dei supporti tecnologici per la finanza, siano i più giovani a dichiarare di affidarvisi maggiormente: computer e smartphone sono i dispositivi più utilizzati, con valori che superano il 90%, subito seguiti dal tablet (72%), social network (47%) e strumenti di web conference (30%). Prevedibilmente, più di un quarto dei giovani clienti è disposto ad adoperare un robo-advisor, a differenza della loro controparte più agée, dove l'interesse è decisamente più basso.

In proposito, in uno studio condotto da Pershing, *How to Succeed with Younger, HNW Clients who Question Everything*, si legge che i clienti Private delle nuove generazioni vorrebbero “più touchpoint su cui fare esperienza, ma di durata più brevi, preferendo comunicare tramite e-mail o messaggi; spesso le video chat sono preferite ad incontri de visu”. Sembra di capire, dunque, che quello che vogliono gli investitori più giovani sia in definitiva l'informazione on demand.

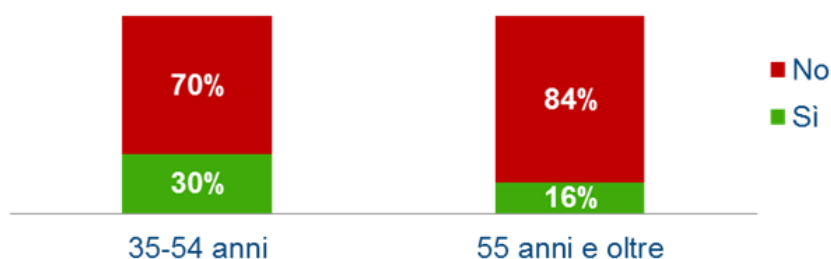
In una compagine così definita sarebbe poco lungimirante rimanere arroccati alla tradizione chiudendo il passo alle novità. Il modo migliore per continuare ad essere attrattivi, sia come brand che come professionisti, è essere permeabili alle innovazioni, un modo ulteriore di arricchire, tra l'altro, anche la gamma d'offerta.

Cienti Private, per i giovani la tecnologia si conferma come strumento da prendere in considerazione anche nel campo degli investimenti

Domanda: Per ciascuno dei supporti tecnologici elencati, vorrei sapere se li utilizza e se li utilizza per la finanza.



Domanda: Lei sarebbe interessato ad utilizzare il servizio di Robo-advisor in futuro?



Fonte: GFK per AIPB, Indagine sulla Clientela Private 2016

