

## Clienti private: la qualità della relazione supera la soddisfazione

[advisoronline.it/private-banker/banche-private/45790-clienti-private-la-qualita-della-relazione-supera-la-soddisfazione.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/banche-private/45790-clienti-private-la-qualita-della-relazione-supera-la-soddisfazione.action)

- Non richiamare tempestivamente il cliente intacca la solidità della relazione (60%), molto più di eventuali perdite nei rendimenti nell'arco di un anno (10%)

Gli individui Hnw si considerano molto fedeli al proprio banker e affermano di esserne altamente soddisfatti. Ma la soddisfazione del cliente non è un elemento di per sé sufficiente per essere sicuri che il cliente stesso non abbandoni il private banker. Spesso, infatti, la qualità della relazione conta molto di più. Questo quanto emerge da uno studio "Advisor vs firm loyalty", condotto negli Stati Uniti, dal quale risulta, per esempio, che per il 60% degli intervistati non richiamare tempestivamente il cliente può intaccare la solidità della relazione, molto più di eventuali perdite nei rendimenti nell'arco di un anno (10%).



“Anche nel contesto italiano, i clienti private danno estrema rilevanza alla telefonata con il referente, considerandolo uno dei touch point maggiormente in grado di generare un’esperienza positiva, con un valore dell’84%”, spiega Aipb, che fa riferimento ai risultati emersi dall’indagine sulla clientela private condotta da GfK.

E la conferma arriva anche da un altro studio, sempre di Aipb, intitolato “Take care of your private banker”, dal quale risulta che, almeno in Italia, i private banker sono ben consapevoli di quanto sia importante assistere i clienti in caso di bisogno e di quanto il cliente ritenga fondamentale avere il professionista come punto di riferimento costante. Secondo la survey, infatti, le attività di gestione diretta del cliente hanno valori che per la maggior parte dei casi superano l’80%, con una media dell’83%. Sul podio si collocano la capacità di interpretare i bisogni finanziari (con il 93% delle risposte), la capacità di interpretare i bisogni non finanziari (92%) e la bravura nell’assistere il cliente (92%).

### Le caratteristiche peculiari del Private banker

Domanda: Nello svolgimento della sua professione, un banker come lei quanto deve essere...

#### ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL CLIENTE



Fonte: AIPB, Take Care of Your Private Banker