



Essere banker di successo

Empatico, conciliatore e controllore: tre modi di svolgere la professione
A emergere sarà il professionista capace di mixare competenze tecniche e soft skill

DI SIMONA MAGGI*

Da uno studio globale intersettoriale su operatori di prima linea sono emerse differenze nette nella personalità e nell'approccio al lavoro. All'**empatico** piace risolvere i problemi dei clienti cercando di comprendere le motivazioni, ascoltando con partecipazione. Il **conciliatore** viene incontro alle persone, coinvolge gli altri nel processo decisionale ed è impaziente di offrire sconti e rimborsi. Il **controllore** è schietto e presuntuoso perché ama mostrarsi competente e dirigere l'interazione con il cliente.

Specificità italiane

Se si chiede ai manager quale profilo preferiscano in fase di selezione, gli empatici vincono su tutti ed è per questo motivo che spesso rappresentano la maggioranza assoluta dei consulenti a contatto diretto con la clientela. Il private banking italiano restituisce una fotografia differente da quella degli studi globali e mostra quattro figure equamente distribuite nel mercato,

Leve della crescita

Ognuna di queste ha caratteristiche peculiari e rilevanti per la stabilità

e la crescita del mercato. Un private banker su quattro è un profilo **maturo**, con una lunga esperienza di ruolo che lo porta a sentirsi molto protagonista e leader nelle relazioni. Considera la gamma di servizi e prodotti a disposizione sufficiente per soddisfare i bisogni dei suoi clienti e valuta positivamente i servizi extrafinanziari che riguardano l'ottimizzazione fiscale e la protezione del patrimonio.

Tende ad avere un atteggiamento conservatore, dettato da un'abitudine "a esercitare" la professione basata sul successo ottenuto. Il secondo private banker è spesso una **donna**, con meno esperienza di ruolo e qualche difficoltà in più nel sentirsi pienamente supportata dalla banca per cui opera, ma pronta a valorizzare tutti i canali e gli strumenti digitali di cui dispone per moltiplicare le occasioni di contatto tra cliente e banca.

Il terzo banker ritiene che le **capacità relazionali** siano la chiave del successo. Soddisfatto della relazione con la banca per cui opera e della formazione che riceve, la vede come un partner tecnico nello svolgimento della sua attività.

Il quarto **banker** trova nella banca un'alleata certa, nella quale si identifica pienamente, con cui si può dialogare e sempre presente quando serve. Crede nel lavoro di team, secondo uno stile di gestione maturo ma aperto al nuovo. La banca che cercano i suoi clienti è quella che privilegia gli aspetti relazionali come l'ascolto, la trasparenza, la capacità di farlo sentire importante.

I clienti chiedono semplicità

Per scoprire quale rendimento possono avere le quattro tipologie di operatori e se esiste un private banker ideale, abbiamo chiesto alle famiglie private quali siano le attività che generano soddisfazione verso il loro referente. È emerso che i fattori che determinano la **fidelizzazione della clientela** nel contesto attuale sono concentrati sulla capacità dei referenti di rendere semplici scelte di natura complessa. Le componenti più rilevanti della soddisfazione dipendono infatti dalla capacità di supportare il cliente nelle scelte e nel prendere decisioni (77%), di dare spiegazioni circa la sua posizione patrimoniale (76%), di spiegare le implicazioni degli investimenti fatti



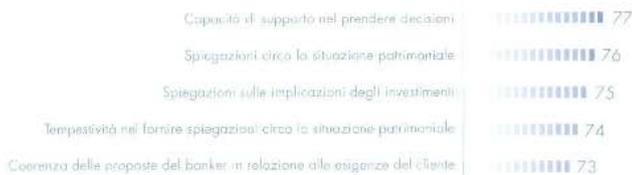
OPINION

(75%). Di norma, i clienti private sono piuttosto consapevoli dei propri fabbisogni di investimento e abituati a confrontare e a scegliere tra alternative differenti. Lo dimostra il fatto che da sempre sono multibancarizzati e suddividono il proprio patrimonio finanziario in parti differenti con finalità d'investimento ben chiare: una componente liquida per le esigenze quotidiane, una componente da tutelare per il mantenimento dello stile di vita anche dopo l'interruzione dell'attività lavorativa.

Priorità al coinvolgimento

In base all'analisi delle componenti di soddisfazione verso i referenti, si può concludere che sebbene i clienti non mostrino un particolare interesse verso una crescita della propria conoscenza finanziaria, nella relazione con il loro private banker hanno maturato alcune aspettative legate a un **maggior bisogno di partecipazione** e di controllo che motivano la richiesta di un servizio più proattivo, dosato in linea ai propri bisogni, proposto attraverso solide competenze e dotato di strumenti tecnologici all'avanguardia. Il private banker ideale sembra quindi essere la sintesi delle quattro figure, un perfetto mix di capacità relazionali e tecniche, attitudine al lavoro in team e digitalmente evoluto.

AREE DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE PRIVATE PER IL LORO BANKER



Fonte: AIPB GfK XI - indagine sulla clientela private 2017
 Base: totale campione, scala di valutazione da 3 a 8, in grafico sono rappresentate le percentuali di voto T28 (7+8)
 Dati: A21. Sempre in relazione al suo referente quanto è soddisfatto circa...?

*Direttore scientifico di Aipb

97