



# Intelligenza emotiva

Il mestiere di private banker, così com'è oggi, diventerà molto presto un ricordo  
Serve un nuovo approccio alla clientela, con il supporto della tecnologia

DI SIMONA MAGGI\*

In un'indagine di soddisfazione condotta da Aipb nel 2016 su circa 2.400 private banker, l'80% si dichiara consapevole che il perimetro della professione è destinato ad ampliarsi e la metà di loro è **ottimista** al riguardo. Tuttavia l'attenzione sembra essere focalizzata sugli aspetti professionali (il 42% crede che sarà necessario un aumento di professionalità e il 36% che verrà richiesta una consulenza

di tipo globale). C'è invece minore attenzione alle tecniche relazionali con il cliente (36%) e al maggior aggiornamento tecnologico (12%).

## Quattro priorità professionali

Se si prendono in considerazione le caratteristiche richieste dagli operatori, i conti però non tornano. Al banker è richiesto infatti di: acquisire e fidelizzare la clientela tramite l'offerta del

modello di servizio della banca; operare in coerenza con la strategia distributiva definita dalla banca, gestendo in modo personalizzato la relazione con i clienti; migliorare la consapevolezza d'investimento del cliente, aiutandolo a cogliere tutte le opportunità offerte dal servizio; contribuire all'**educazione finanziaria** della clientela

continua a pag. 80 >





Le principali richieste dei private banker per lo sviluppo della professione



Fonte: AIPB

valorizzando la propria formazione continua.

**L'empatia fa la differenza**

Per esercitare la professione, **saper entrare in sintonia** con le persone rappresenta quindi una componente essenziale. Attitudine, questa, che permetterà di avere un ruolo importante anche quando la tecnologia trasformerà il nostro settore. Con il miglioramento dell'intelligenza artificiale, spariranno molti lavori "intellettuali", comprese quelle attività che fino a poco tempo fa non si potevano svolgere senza la partecipazione di un essere umano reale e addestrato come l'insegnante, il medico, il **consulente finanziario**, il broker azionario, l'operatore di marketing, il consulente aziendale. Questi lavori altamente qualificati applicano tariffe elevate perché coinvolgono tre capacità: diagnostica; analitica; di soluzione dei problemi. L'intelligenza artificiale supererà velocemente quella umana sulle prime due

capacità e questo modificherà il set di competenze necessarie per chi vuole continuare a svolgere con successo queste professioni.

**Nuove strade per sopravvivere**

L'attenzione dei professionisti dovrà essere rivolta allo sviluppo di competenze e capacità che l'intelligenza artificiale farà fatica a replicare come capire, motivare e interagire con altri esseri umani. La **capacità di persuasione**, la sensibilità sociale e l'empatia diventeranno elementi di differenziazione man mano che l'intelligenza artificiale e l'apprendimento delle macchine rileveranno altri nostri compiti. Il fatto che queste competenze soft siano sempre state messe in secondo piano, a livello di formazione e di addestramento, dovrà quindi cambiare.

**E'it è un alleato**

Tre sono le raccomandazioni rivolte, in particolare, ai private banker: **Non opporsi ai progressi della**

**tecnologia.** L'intelligenza artificiale è in grado di migliorare i risultati e ridurre i costi, perciò non serve combattere i robot.

È meglio accettare di buon grado il cambiamento in atto nel settore e nella professione per renderlo fruttuoso e complementare.

**Esaminare la propria capacità di interagire con le persone,** motivarle e valutarle. È più utile riconoscere i propri punti di forza e di debolezza in termini di intelligenza emotiva e sviluppare queste capacità così come si fa per gli aspetti più tecnici del lavoro. **Investire nello sviluppo dell'intelligenza emotiva.** Il modo più semplice è cambiare il proprio modello mentale di ciò che conta nel ruolo che si ricopre e cominciare a focalizzarsi su come si potrebbero gestire meglio e più produttivamente le relazioni interpersonali. Dalla indagini di Aipb risulta con chiarezza che i clienti private di tutte le età reputano fondamentale il ruolo del private banker se egli semplifica, media e si fa portatore delle sue esigenze presso la Banca. Se si riesce a diventare particolarmente bravi nel ruolo di motivatori, gestori o ascoltatori, si avrà quindi un'arma di grande impatto da poter giocare anche quando la tecnologia trasformerà il nostro settore.

\*Direttore scientifico di Aipb