

Referability, come migliorare le referenze dei clienti?

[advisoronline.it/private-banker/rubriche/47386-referability-come-migliorare-le-referenze-dei-clienti.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/rubriche/47386-referability-come-migliorare-le-referenze-dei-clienti.action)

[home](#) > [private banker](#) > [rubriche](#) > Referability, come migliorare le referenze dei ...

19/06/2018

di Ufficio Studi AIPB

Highlights

- Oltre il 40% dei clienti tra i 35 e i 45 anni parla molto bene del proprio consulente private
- Nel 76,5% dei casi sono soddisfatti della relazione con la banca principale

La News

Uno studio condotto nei mesi scorsi da SEI Private Wealth Management negli Stati Uniti evidenzia alcune attività che gli operatori in ambito finanziario, compreso il settore private, potrebbero svolgere per incrementare la propria *referability*, ovvero l'attività di referenze positive svolta dai clienti.



Lo studio, in particolare, segnala:

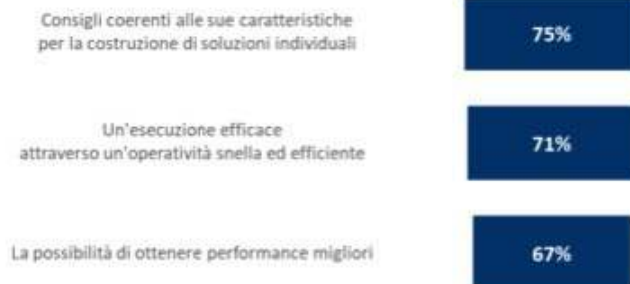
- conoscere i clienti target e i loro bisogni peculiari
- differenziarsi personalizzando l'offerta su misura del cliente target
- enfatizzare gli elementi distintivi dell'offerta quando si descrive il proprio business
- sviluppare un piano strategico di marketing che punti al cliente target
- coinvolgere i clienti nel proprio lavoro, ove possibile
- creare un sistema per attirare e tracciare la *referability*
- gestire strategicamente la propria impronta innovativa.

Da questo punto di vista, sembrerebbe che in Italia gli operatori private stiano facendo un buon lavoro con i clienti per aumentare la propria *referability*: più del 40% di loro (dati AIPB-GFK, *Indagine sulla Clientela Private*, 2017) ne parla molto bene con amici e parenti, in particolare nella fascia di clienti di età compresa tra i 35 e 45 anni.

I clienti, infatti, si dimostrano piuttosto contenti della relazione con la loro banca principale: nel 66% dei casi considerano la banca, se non tra le migliori, addirittura eccellente e ne sono soddisfatti nel 76,5% dei casi, soprattutto per aver ricevuto consigli coerenti con loro caratteristiche di investitori.

Clienti Private: soddisfazione verso la qualità dei servizi forniti dalla banca principale

Domanda: Quanto è soddisfatto della qualità dei servizi forniti dalla sua istituzione principale per gli investimenti per quanto riguarda ... ?



Fonte: AIPB-GfK, Indagine sulla Clientela Private in Italia, 2017

Iscriviti qui alle newsletter, inserendo il tuo indirizzo e-mail:
