

Veterano, Guerriero, Capitano, Sergente. Tu che banker sei?

[advisoronline.it/private-banker/rubriche/47624-ggg.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/rubriche/47624-ggg.action)

11/07/2018

di Ufficio Studi AIPB

Highlights

- AIPB presenta la prima delle quattro segmentazioni per differenziare le strategie di caring e retention dei banker italiani
- Il banker Veterano si caratterizza per sentirsi protagonista e leader nelle relazioni

La News

Il **Private Banker Monitor**, condotto da GFK per AIPB, è l'ultimo degli osservatori portati avanti dall'Associazione volto ad ascoltare la voce dei banker, con lo scopo di intercettare i trend evolutivi della professione.

L'edizione 2017, dal titolo **La segmentazione del Private banker per differenziare le strategie di caring e retention: le personas nel Private**

Banking, parte dalla considerazione che i banker non sono tutti uguali e che le loro peculiarità, una volta individuate, potrebbero essere valorizzate per disegnare strategie di "company branding".

Per questa ragione sono stati individuati quattro gruppi o cluster, in cui "incasellare" i diversi profili dei banker. A partire da questo contributo, si approfondiranno uno alla volta tutti i cluster: il Veterano, il Guerriero, il Capitano e il Sergente.

Il banker Veterano

Il banker Veterano si caratterizza per sentirsi molto protagonista, decisamente realizzato e leader nelle relazioni. È un professionista che ha massima fiducia nel management che guida la sua banca, al punto da ritenersi del tutto appagato dal proprio pacchetto retributivo e fiero dell'inquadramento contrattuale raggiunto.

In genere, ha la tendenza ad avere un atteggiamento conservatore, abituato a un determinato modo di "fare il mestiere" e di aver avuto successo nel farlo; per questa ragione, si dichiara poco contento delle dotazioni informatiche, della digitalizzazione delle procedure e del back office a supporto suo e dei colleghi.

Si può dire, comunque, che la relazione del Veterano con la banca è buona, anche se non si sbilancia nelle valutazioni; ritiene utile esprimere le proprie considerazioni riguardo ad



aspetti procedurali o alla sensazione di non essere ascoltato.

Ha, quindi, un'alta propensione a consigliare la propria banca ad altri colleghi, anche se in futuro non garantisce di rimanere fedele al proprio istituto, dal momento che non rinunciarebbe a nuove opportunità che possono giungere dal mercato.

Dal punto di vista relazionale, il rapporto cliente-banca è concepito in modo molto "banker-centrico". Il Veterano è, infatti, tra quanti attribuiscono meno importanza ai touch-point con cui vengono in contatto i clienti. Con loro, preferisce essere proattivo piuttosto che attendere una loro iniziativa.

Le caratteristiche prevalenti del banker Veterano



Fonte: AIPB-GFK, Private Banker Monitor, 2017

Nel prossimo contributo, l'analisi sarà rivolta al banker Guerriero, del quale prenderemo in esame le caratteristiche peculiari.