

I SOLDI IN TESTA

Lezione N° 210 – 9 febbraio 2017

Profili dei clienti e schemi sociali condivisi

Abbiamo visto nelle ultime lezioni molti punti a favore di quello che penso debba diventare lo slogan del consulente italiano nei prossimi anni:

“meno commissioni, meno omissioni, più gestioni”

Meno commissioni: anche se sarà un processo lento, succederà inevitabilmente che il dibattito – dapprima ristretto e limitato alla stampa specializzata, ma poi progressivamente più generale, in quanto innescato dalla Mifid2 (trasparenza commissioni) e dalle gestioni passive (cfr. Corriereconomia del 23 gennaio) - porterà all'abbassamento progressivo delle commissioni. Questo non è affatto, almeno per ora, un trend che deve preoccupare. Al contrario può essere un'opportunità, a patto che:

- ci saranno “meno omissioni”.

Se cioè non si ometteranno vaste zone del valore di una persona, del suo capitale umano, e il consulente si dedicherà non solo ai risparmi che il cliente gli porta ma a tutte le sue esigenze, a lui note ma soprattutto sconosciute. Questo vorrà dire “più gestioni”, cioè un allargamento del perimetro di quello che è il territorio di cui si occupa il consulente, come mostro nel mio recente “Economia nella mente” e, in particolare, nel capitolo dedicato all'assicurazione comportamentale.

Come fare? La ricetta sta negli “schemi sociali condivisi”, cioè nella capacità di mettersi dal punto di vista del cliente. Vi racconto la storia di Thomas Schelling che è mancato alla fine dell'anno scorso, il 13 di dicembre, a 95 anni.

Ecco la sua storia:

Nel 2005, il 10 di ottobre, il segretario del Comitato per i Nobel chiama Schelling che, per un istante, pensa: “Per la pace o per l'economia?”. In realtà per l'economia: in assenza di Nobel per le altre scienze umane, sono premiati come “economisti” studiosi che non lo sono, creando non poca confusione. Schelling soleva scherzare dicendo che aveva avuto il Nobel per qualcosa che non era successo, non per un'opera letteraria o scientifica. Nel 1960 Charles Percy Snow, allora noto per il dibattito sulle “due culture” (scientifica e umanistica), aveva scritto sulla prima pagina del New York Times che, “con certezza matematica”, sarebbe presto scoppiata una guerra termonucleare se le due superpotenze non avessero ridotto drasticamente i loro arsenali nucleari. Da allora la dotazione nucleare di Russia e Stati Uniti è cresciuta a dismisura ma non ci sono state guerre atomiche. Thomas Schelling è la persona che più ha contribuito a questo risultato. La storia comincia a metà del secolo scorso.

A Schelling era capitato di cercare un amico dopo che si erano persi in una città. Ciascuno dei due si era messo nei panni dell'altro immaginando il punto d'incontro più probabile. Una cosa del genere poteva capitare quando non c'erano telefoni portatili. Thomas Schelling ci pensò su e, poi, chiese ai suoi studenti: “Domani devi incontrare un compagno a New York, ma non puoi comunicare con lui. Che cosa fai?” La risposta prevalente fu: “Vado al centro informazioni della Stazione Centrale”. E se non sapessi nemmeno l'ora? “Ci vado a mezzogiorno”. Schelling provò con domande analoghe: Se devi scegliere testa o croce? - Testa, risposero i più. Di fronte a una scacchiera, quale quadrato sarebbe stato scelto? Risposta: il quadrato in alto a sinistra! Schelling aveva scoperto il “punto focale”, cioè il punto che permette il coordinamento reciproco delle azioni.

Distaccata

«lo con i soldi non voglio avere nulla a che fare» è la tua frase ricorrente. Sei convinta che per gestire i risparmi serva una laurea in fisica quantistica: ti senti inadeguata e impreparata e quindi non prendi nessuna iniziativa al riguardo. Il denaro per te è un tabù: qualcosa da cui, per pudore e dignità, è meglio stare lontani, nella convinzione che le cose davvero di valore nella vita siano solo quelle che non hanno prezzo. Ma fai attenzione a interessarti delle tue finanze non significa andare a intaccare la tua etica. Questo genere di oblio psicologico è profondamente umano ma rovinoso per i tuoi interessi. Il tuo atteggiamento è fuori tempo ai nostri giorni: non possiamo più permettere di vivere alla giornata, al futuro siamo obbligati a pensarci vista l'incertezza che c'è intorno alle pensioni che prenderemo e al sistema sanitario sempre più vittima di tagli. Cerca almeno di assicurare i beni più cari che hai, materiali e immateriali e risparmiare almeno il 5% del tuo reddito annuo. Se sei giovane basta pochissimo, un investimento sui tempi lunghi fa un'enorme differenza.

Emotiva:

Il segreto per poter fare degli investimenti convenienti è avere pazienza, sangue freddo e lungimiranza, doti che a te mancano, almeno quando hai a che fare con il denaro. Così, ti lasci condizionare dai titoli di giornali e telegiornali che strillano

crack finanziari. A guidarti è la paura che attiva un meccanismo particolare nella mente per cui la notizia di una perdita ci impressiona molto più profondamente di una ripresa. E così sei portata a scegliere delle strategie che gli esperti chiamano "a gregge", quelle per cui, proprio come le pecore, si fa ciò che fanno gli altri, cioè si compra quando gli altri comprano e si vende quando gli altri vendono. Ma è provato che, nei tempi lunghi, sono i valori reali e non le mode temporanee a muovere stabilmente i mercati. Per questo ti serve qualcuno di fidato come un consulente che ti rassicuri quando serve e ti mostri i timori motivati e quelli infondati. Ma attenzione a non affidarti ciecamente al funzionario della tua banca, che anche se se stimi e ti è simpatico può sbagliare. Sapevi che la maggior parte delle vittime di investimenti sbagliati sono stati proprio i dipendenti degli istituti bancari?

Ovviamente di fronte a ciascun profilo "teorico", tra quelli qui tracciati, il vostro compito sarà correggerlo, ma correggerlo dal punto di vista del modo di pensare, di emozionarsi e di vivere della vostra specifica cliente. Ho usato questo esempio su un giornale femminile e ho avuto moltissime risposte. I profili nella vita reale sono ovviamente molti di più, al limite uno per ogni cliente, ma alcuni nodi decisionali sono comuni. Provate a tracciare un profilo quando incontrate una nuova cliente, vi aiuterà forse nelle interazioni con lei.



Prof. Paolo Legrenzi
Laboratorio di Economia Sperimentale
Paolo Legrenzi (Venezia, 1942) è professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, dove coordina il Laboratorio di Economia Sperimentale nato dalla partnership con GAM. È membro dell'Innovation Board della Fondazione Università Ca' Foscari.

www.gam.com seguiteci anche su:



Disposizioni importanti di carattere legale

I dati esposti in questo documento hanno unicamente scopo informativo e non costituiscono una consulenza in materia di investimenti. Non si assume alcuna responsabilità in quanto all'esattezza e alla completezza dei dati. Le opinioni e valutazioni contenute in questo documento rappresentano la situazione congiunturale attuale e possono subire cambiamenti. GAM non è parte del Gruppo Julius Baer.