

# L'IMPRENDI (PROMO) TORE

## La regola inversa - chiedi e ti sarà dato!

### Quando è il cliente a consigliarti cosa fare



Cosa differenzia un Consulente Finanziario da un altro?

Come differenziarsi quando buona parte dei modelli di business delle reti di consulenza attualmente presenti sul mercato sono simili?

E con essi l'approccio dei Consulenti finanziari che vi fanno parte?

Negli ultimi venticinque anni di attività ho avuto modo di incontrare parecchi professionisti.

Alcuni, più di altri, avevano la caratteristica di ottenere risultati migliori, con performance ragguardevoli.

Mi sono sempre chiesto quali caratteristiche avessero in più rispetto alla media del settore.

Mi sono inoltre chiesto se queste caratteristiche fossero replicabili.

Analizzando a posteriori questi casi mi rendo sempre più conto che chi otteneva grandi risultati aveva una innata capacità di potersi distinguere attraverso l'esatta interpretazione delle esigenze dei clienti, l'esatta proposta di soluzioni alle loro problematiche. Questione di empatia? Non solo.

Probabilmente a fare la differenza erano la grande capacità di ascolto e di osservazione.

Questi Consulenti avevano la capacità di non dare nulla per scontato.

Ogni cosa veniva tenuta in considerazione, analizzata, studiata, per consentire ai propri clienti di vivere un'esperienza unica, unita a soluzioni realmente efficaci ed utili a risolvere i bisogni latenti e non espressi dei clienti.

Del resto, quando viene data per scontata una cosa, è evidente che non ne viene riconosciuto il valore.

Ma se non si fosse in presenza di una buona dose di questi "ingredienti", come si potrebbe fare?

Probabilmente dovremmo focalizzarci su ciò che è veramente di **valore per i clienti**.

Come potremmo immaginare di continuare a **generare valore** per loro, dove valore non è da intendersi solo ed esclusivamente come il risultato in basso a destra della sintesi di portafoglio del cliente che alla fine di ogni anno costituisce croce e delizia per il Consulente?

Credo che per un Consulente finanziario le vie più efficaci per poter comprendere le esigenze dei clienti dalla loro prospettiva, "indossando" i loro occhi siano essenzialmente due:

- **Una costante attività di monitoraggio attraverso questionari di valutazione o indagine telefonica:** di questa modalità ne ho parlato nell'articolo precedente, quando suggerivo di strutturare un solido processo di ricognizione della soddisfazione dei clienti relativa al servizio sinora ricevuto. Questo tipo di attività ci fornisce un'ottima analisi di ciò che è stata l'esperienza per il cliente. Essa è inevitabilmente focalizzata sulle esperienze passate. Purtroppo non è in grado di fornirci grandi indicazioni in termini prospettici e futuri, per poter migliorare i nostri standard di servizio.
- **L'istituzione di una Client Advisory Board:** questa modalità integra efficacemente la prima, permettendoci di dare una visione prospettica di come i clienti gradiscano essere approcciati, di che tipo di caratteristiche dovrebbe avere il servizio ideale, ecc.

Che cos'è una **Client Advisory Board**? Che caratteristiche dovrebbe avere? Perché potrebbe essere utile al Consulente Finanziario?

Andiamo per ordine.

Una **Client Advisory Board** dovrebbe essere costituita da un ristretto numero di clienti tra i più rappresentativi del segmento che il Consulente Finanziario intende servire.

I componenti del Board aiuteranno il Consulente a mettere a punto nuove modalità di approccio e nuove caratteristiche del servizio.

Durante le prime sedute il Board dovrà concentrare la propria attenzione su quali siano le migliori modalità per migliorare l'esperienza che i clienti possono fare con il Consulente Finanziario.

Ecco alcuni temi da affrontare durante le prime sedute:

- Quanti incontri di assistenza sono necessari durante l'anno?

- Che agenda e che contenuti dovrebbero avere i singoli incontri tra Consulente Finanziario e Cliente?
- Che modalità di comunicazione è preferibile (newsletter, email, telefono, incontri di persona)?
- Quale è stata l'esperienza sinora vissuta con la società mandante (call center, accoglienza in ufficio, ecc.)?
- Qual è il numero adatto di salotti finanziari a cui partecipare?
- Quali i temi più utili da affrontare?

Grazie a questo strumento il Consulente Finanziario sarà in grado di dare concretamente valore alle indicazioni dei clienti, senza dover cadere nel tipico errore di dare per scontato ciò che in realtà per il cliente è di valore.

Non dimenticando che, una volta che il servizio sarà strutturato coerentemente con quanto indicato dall'advisory board, la probabilità di ottenere referrals dai membri del board sarà altissima. Un esempio tra tutti: molto spesso chi è impegnato in organismi di gestione quali i CDA di aziende si prodiga spontaneamente a referenziare l'azienda stessa presso i propri conoscenti.

A maggior ragione nel caso della Client Advisory Board.

Una delle remore che hanno i clienti nel fornire i referrals è data proprio dall'aver timore di fare brutte figure con i propri contatti. In questo caso, al contrario, essendo gli stessi membri del Board "progettisti" del servizio fornito dal Consulente, non avrebbero alcun timore a parlarne e pubblicizzare la bontà ed il livello qualitativo.

Provare per credere!

Di questo e altri argomenti ne parlo nel mio libro "L'Imprendi(promo)tore - Manuale di imprenditorialità per il Consulente Finanziario" - ed. LSWR  
Scarica gratuitamente il primo capitolo su:  
<http://www.imprendipromotore.it/>



**Enrico Florentino**, è CEO e partner di Strategike Srl ([www.strategike.com](http://www.strategike.com)), società che si occupa di Consulenza e strategia d'Impresa. Dopo aver conseguito un MBA International presso la CUOA Business School, ha deciso, nel 2015 di diventare imprenditore mettendo a frutto un'esperienza di oltre 25 anni maturata nel settore bancario e della consulenza inanziaria come Consulente finanziario e Manager. Si occupa di Innovazione dei Modelli di Business, di Marketing e Vendite.

È autore del libro: "L'Imprendi(promo)tore – manuale di imprenditorialità del Consulente Finanziario" E' inoltre autore del Blog: [www.enricoflorentino.it](http://www.enricoflorentino.it)

[www.gam.com](http://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.