

L'IMPRENDI (PROMO) TORE

Cosa puoi imparare da un Concierge d'Hotel di lusso.



Che differenza c'è tra un Consulente finanziario ed un Concierge di un'hotel di lusso?

Nessuna!

Mi considero molto fortunato perché sono riuscito a realizzare un mio sogno: quello di trasformare una passione in un lavoro. Condividere le mie competenze con altri, aiutando i Consulenti ed il settore a migliorarsi, non mi fa sembrare il mio lavoro un lavoro.

Essere in aula ed incontrare altre persone, altri professionisti con i quali successivamente possono nascere dei legami di amicizia è forse uno dei risvolti più belli dell'attività che sto svolgendo.

In questi ultimi mesi ho avuto occasione di dormire in tantissimi alberghi: l'occasione di aver provato settimanalmente uno o più hotel, mi offre lo spunto di raccontarti come abbia trovato grandi assonanze tra il lavoro di Consulente finanziario e quello del Concierge d'Hotel o come amiamo chiamarlo qui in Italia, il Portiere d'Albergo.

Devi sapere che sono nato ad Abano Terme e per me è sempre stato molto naturale incontrare per strada dei signori, solitamente vestiti di nero, con l'aria un po' austera, con una spilla con delle chiavi appuntate al bavero: ad Abano sono oltre 100 le strutture alberghiere, con hotel di ogni sorta, tipologia e standard!

Dei Concierge d'hotel mi ha sempre colpito la loro capacità di interazione con la clientela, la loro capacità di ascolto, di problem solving, la conoscenza e padronanza di almeno tre lingue, il sapere un po' di tutto: competenze necessarie per poter regalare all'ospite un'esperienza di alto livello.

Riflettendoci, ho avuto modo di trovare molte assonanze tra il Concierge ed il Consulente finanziario.

Tant'è vero che in una delle mie ultime mete per fare formazione, mi sono ricavato il tempo di scambiare proprio quattro chiacchiere con uno di essi: come immaginavo le similitudini tra le due professioni sono impressionanti!

Sono tre i "segreti" dei Concierge che, se avrai la capacità di seguire, potranno aiutarti a raggiungere risultati molto importanti.

1. Forza di volontà

Una delle cose che più mi ha colpito di quanto raccontatomi dal mio interlocutore, è la forte determinazione e volontà nell'essere il più bravo nel proprio ambito, rimanendo però molto umile.

Gli ho chiesto quali potessero essere gli "ingredienti" necessari a perseguire e raggiungere tale obiettivo.

La risposta è stata immediata: una forte passione per l'apprendimento continuo, unito al desiderio di essere d'aiuto alle persone. Se non vado errato, queste sono le medesime caratteristiche che ho riscontrato in molti consulenti finanziari di successo, ovvero di consulenti capaci di raggiungere risultati.

Spirito di servizio, costante miglioramento delle competenze, umiltà ma nel contempo consapevolezza del proprio ruolo e di come essere utile ai propri clienti.

2. Impegno/dedizione

Qui la cosa si fa particolarmente interessante.

Nella figura del Concierge c'è un inarrestabile impegno e dedizione nel cercare di fare in modo che quanto richiesto dal cliente venga soddisfatto, accada, non importa quali siano le circostanze.

Riportando tale caratteristica nella professione del Consulente finanziario, l'assonanza è forte.

A prescindere dalla situazione di mercato, dai limiti oggettivi che le circostanze loro impongono, i Consulenti finanziari di successo cercano di poter soddisfare costantemente le richieste dei loro clienti in mille modi: e ci riescono!

3. Prontezza ad agire

Senza voler prendere a prestito il claim della Nike "Just do it", un Concierge d'hotel è sempre pronto ad agire cercando di anticipare le esigenze ed i bisogni dei propri clienti.

C'è una bella storia che il mio interlocutore mi ha raccontato. È la storia raccontata in una brochure elaborata da una grossa catena di hotel di lusso statunitense, dedicata alla figura del Concierge e di come i clienti potessero trarre vantaggio dai servizi offerti da quest'ultimo.

Un affezionato ospite della catena alberghiera una volta disse al Concierge: "I vostri cheeseburger sono veramente straordinari. Vorrei inviarne uno a mio fratello che vive in Bahrein. E, ah sì, vorrei che arrivasse caldo."

Il Concierge rispose: "Come lo desidera: con il cheddar o con il blue cheese?".

Questa storia mi ha particolarmente colpito perché dimostra quanto possa fare la differenza una mentalità improntata sull'agire e sulla soddisfazione massima per il cliente.

Anche questa terza caratteristica appartiene a molti consulenti finanziari: il voler offrire un servizio di eccellenza, con standard elevati è ciò che più di ogni altra cosa farà percepire ai clienti il valore. Ed è a questo valore di esperienza che inevitabilmente sarà collegato il valore economico del Consulente.

La tua impresa di consulenza finanziaria non è molto differente da un hotel.

Hai a che fare con molti clienti, tutti più o meno esigenti, di differente estrazione sociale, con abitudini, usi e costumi diversi.

Ad accomunarli un unico desiderio: vivere un'esperienza di alto livello.

I tre "segreti" confidatimi dal Concierge potranno aiutarti nel raggiungere questo scopo.

E così permettendoti di dare il benvenuto ai tuoi clienti, che da oggi in poi mi piacerà immaginare essere ospiti della tua impresa di consulenza finanziaria.



Enrico Florentino, è CEO e partner di Strategike Srl (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 finanziaria 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

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. Le opinioni e valutazioni contenute in questo documento possono cambiare e riflettono il punto di vista di GAM nell'attuale situazione congiunturale. Non si assume alcuna responsabilità in quanto all'esattezza e alla completezza dei dati. La performance passata non è un indicatore dell'andamento attuale o futuro.