

L'IMPRENDI (PROMO) TORE

Leggere attentamente le istruzioni prima dell'uso



Il Consulente finanziario ha, dalla sua, la possibilità di servire il cliente con una moltitudine di servizi che, talvolta, non ha la capacità di raccontare.

Ecco che a dargli una mano potrebbe essere proprio un vero e proprio "Manuale di istruzioni ai servizi del e per il cliente"

Leggere attentamente le istruzioni prima dell'uso.

Quante volte ti è capitato di leggere questa frase sulla scatola dell'ultimo gadget o prodotto che hai acquistato?

Buona parte delle persone raramente lo fa.

Primo: perché si è desiderosi di utilizzare immediatamente ciò che si è appena comprato.

Secondo: perché oggi, buona parte dei prodotti viene creata nel cercare di assecondare la testa del cliente, mettendolo il più possibile nella condizione di limitare al minimo gli sforzi richiesti per l'utilizzo.

Lo dimostrano chiaramente gli smartphone, i quali hanno fatto dell'essenziale, dell'eliminazione del superfluo il loro punto di forza.

Ho avuto modo di scriverlo già un'altra volta su queste colonne: oggi qualsiasi cosa venga progettata, l'approccio al design è altissimo, così come la customer experience e la usability.

Questi sono i tre driver ai quali le case produttrici si appellano per vendere i propri prodotti/servizi e, soprattutto, sono gli elementi che permettono di fare la differenza nella testa dei clienti in termini di posizionamento.

Eppure, se ci pensi, dietro a tanta semplicità - la linea essenziale dello smartphone o di qualsiasi altro bene che strizzi l'occhio all'eleganza del design - esistono pensiero umano e software ed hardware estremamente complessi.

Esattamente ciò che sta dietro anche al tuo servizio di consulenza.

Ogni giorno porti a compimento moltissimi task ed azioni la cui risultante è il servizio offerto alla tua clientela.

Buona parte di essi, ormai, li realizzi con facilità grazie all'esperienza accumulata, ai software di cui disponi, all'hardware che ti ausilia e supporta nello svolgimento della tua professione.

HOW DOES IT WORK



Ma questa facilità di realizzazione spesso potrebbe portarti a dare per scontate tutte queste attività che, invece, costituiscono l'unicità della tua professione e soprattutto la tua unicità.

E più queste cose vengono date per scontate, più ce ne dimentichiamo. E dimenticandosene, non vengono raccontate ai clienti, i quali, in realtà, di queste cose potrebbero trarre ulteriore beneficio.

È quello che accade sovente quando acquistiamo un'automobile.

Difficilmente, appena abbiamo acquistato l'auto, andiamo a leggerci l'intero manuale di istruzioni, salvo poi dedicarci la giusta attenzione ed il giusto approfondimento solamente in caso di necessità - quindi quando spesso è troppo tardi - oppure quando siamo in procinto di vendere quell'auto.

Ecce eccolo che ti trovi a scoprire molte funzioni che ti sarebbero state utili, ma che proprio a causa della mancata lettura del manuale, non hai mai scoperto né utilizzato.

Per i tuoi clienti è la stessa cosa. Si sono abituati a vederti esclusivamente sotto quella specifica veste, non sapendo che potresti fare molte più cose per loro di quanto loro stessi non immaginino, proprio perché non le conoscono.

Per questo potrebbe essere arrivato il momento di poter creare un manuale di istruzioni ai tuoi servizi di consulenza.

Un manuale che andresti a consegnare ai clienti nel momento in cui avviate il rapporto di collaborazione con la tua persona e con la tua impresa di consulenza finanziaria.

Quali potrebbero essere le caratteristiche di questo "Manuale di istruzioni del e per cliente"?

Prima di cominciare a scriverlo, forse sarebbe opportuno fare un inventario delle competenze che possiedi e soprattutto delle cose che potresti fare per il cliente.

Mi capita di incontrare Consulenti finanziari che non si rendono minimamente conto - e conseguentemente hanno poca consapevolezza - di tutte le cose che sarebbero in grado di fare per i loro assistiti.

Le ragioni di questa "amnesia professionale e commerciale" sono da ricercarsi nel non aver mai codificato i vari processi che sottendono le differenti parti del servizio che offrono ai propri clienti.

Questo è senz'altro il primo step per poter cominciare a scrivere un vero e proprio "manuale di istruzioni" dei servizi della tua impresa di Consulenza finanziaria.

Quali potrebbero essere le sezioni di questo manuale?

- I differenti servizi che offri con le rispettive modalità per accedervi.
- Una parte dedicata a tutto ciò che sarebbe necessario fare in caso di emergenza (perdita bancomat, discesa dei mercati, ecc.)
- Che cosa succede una volta che il cliente ha siglato l'accordo con il quale comincia la tua assistenza: il racconto del tuo processo di investimento, della valutazione del suo profilo di rischio, dei suoi obiettivi in termini di pianificazione finanziaria.
- Ecc.

Cominciando a spiegare, in un documento ben redatto, il tipo di vantaggi che potrebbero trarre dal tuo servizio di consulenza, credo che non avresti difficoltà a migliorare nell'ordine:

- La fidelizzazione del cliente al tuo brand
- L'attività di cross-selling dei servizi
- L'attività di up-selling dei servizi

I supporti attraverso i quali potresti creare il manuale potrebbero essere sia la cara e vecchia tradizionale carta - stampando un vero e proprio libro - sia il supporto dei video - in questo caso attraverso la pubblicazione sul tuo sito web/blog - .

Prova a pensarci: il manuale di istruzione ai servizi di consulenza che offri, oltre ad essere un importantissimo strumento che consente al cliente di trarre il massimo vantaggio da te, diventa anche uno straordinario ed efficace mezzo per fare marketing per la tua impresa di consulenza.

Esso, inoltre, può rappresentare anche un ottimo strumento di dissuasione dell'azione dei tuoi concorrenti sui tuoi clienti: più un cliente è a conoscenza di quanto e cosa puoi fare per lui, meno sarà tentato dalle "sirene" di qualche altro tuo competitor.

Sarebbe un vero peccato che poi, perdendo un cliente, ti sorgesse il dubbio che il manuale delle istruzioni ai tuoi servizi di consulenza avrebbe fatto la differenza nel trattenere il tuo cliente e nel continuare a servirlo con soddisfazione reciproca.



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 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

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.