

CAMBIARE È DIFFICILE! MA NE VALE SEMPRE LA PENA!

Perché siamo così resistenti al cambiamento? Perché cambiare costa fatica, spesso genera dolore. E a nessuno piace lasciare – se non costretto – la propria area di confort. Ciò vale per il Consulente finanziario, vale per i clienti. Eppure, dietro ad un cambiamento c'è sempre del valore. L'importante è riconoscerlo!



Il settore della consulenza finanziaria ha sempre investito moltissimo in formazione.

Se penso alla quantità di giornate, ore e trasferimento di competenze a cui ho assistito durante la mia vita come consulente finanziario, posso tranquillamente affermare che almeno un mese all'anno l'ho trascorso in aula a formarmi.

Questa caratteristica è una delle “anomalie positive” di cui il settore ancora gode.

Difficilmente altre industries registrano investimenti così rilevanti nel cercare di migliorare le competenze dei propri “addetti ai lavori”.

Ma buona parte di questa formazione è destinata ad argomenti tecnici.

Pensandoci, non potrebbe essere altrimenti: il Consulente finanziario tratta un tema molto delicato - il denaro - che crea fortissime emozioni nelle persone.

Essendo il denaro legato a doppio filo al concetto di sopravvivenza, una delle conseguenze più importanti è che la “volatilità” emotiva della clientela sia molto alta.

Pertanto, la preparazione tecnica è fondamentale ed imprescindibile.

Peccato però che le competenze tecniche siano date per scontate dal mercato.

Un esempio proviene da altri settori libero professionali: che un medico sappia di medicina o che un avvocato sappia di diritto, ebbene, tutto ciò viene dato per scontato.

Per poter far emergere il valore della competenza tecnica, il Consulente finanziario non può quindi prescindere anche dallo sviluppare delle competenze organizzative e relazionali adeguate.

Skills organizzative e relazionali appartenenti alla “famiglia” delle competenze trasversali o, come a me piace identificarle, delle competenze imprenditoriali.

Un consulente finanziario che sia preparatissimo a livello tecnico, ma che non abbia sviluppato una buona capacità di veicolare i concetti tecnici nel tempo e con le persone, rischia di essere un “ottimo cervello” ma purtroppo sprecato.

Non poter mettere a disposizione degli altri ciò che più può fare la vera differenza nella vita altrui è un vero delitto!



Enrico Florentino
CEO Strategike Srl

Per questo continuo, da ormai tre anni, a sensibilizzare il settore sullo sviluppare le competenze organizzative e relazionali - le c.d. competenze dell'imprenditore -.

Tutto ciò per fare in modo che il settore della consulenza possa realmente trovare nuova motivazione nella crescita, attraverso una nuova consapevolezza professionale ed una nuova credibilità e reputazione sul mercato.

C'è però un problema che potrebbe fortemente mettere in discussione il futuro della professione: la resistenza al cambiamento.

In questo preciso momento storico, il cambiamento è rappresentato principalmente dall'aumentare le proprie competenze, dallo studiare nuove modalità di condurre la propria impresa di consulenza finanziaria.

Ma perché i Consulenti finanziari, come del resto i loro clienti e, più in generale, gli esseri umani, sono così resistenti al cambiamento?

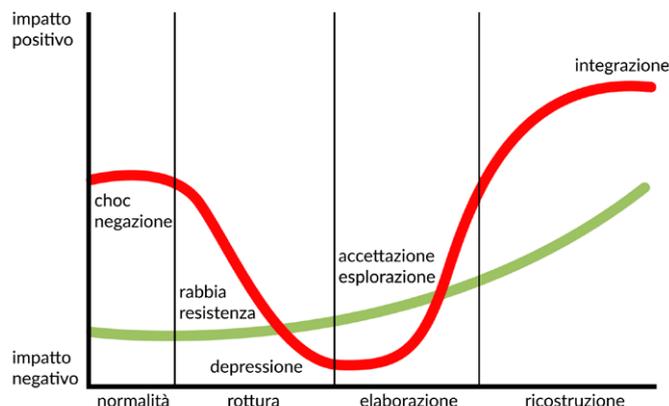
Perché il cambiamento costa fatica. E modificare le proprie abitudini è faticoso.

Recentemente ho avuto modo di leggere alcuni report sul tema del cambiamento e dell'apprendimento.

Mi ha molto colpito questo grafico che mette insieme due modelli:

- il primo modello relativo alla cosiddetta curva dell'apprendimento che dimostra come il sapere, la conoscenza, il miglioramento delle proprie competenze è incrementale al trascorrere del tempo. (Nel grafico tale modello è rappresentato dalla linea verde).
- il secondo modello è stato sviluppato da Elisabeth Kübler Ross sulla modalità con la quale gli esseri umani affrontano il dolore.

La curva dell'apprendimento



La sovrapposizione dei due modelli fornisce una lettura significativa delle emozioni che ciascun essere umano prova di fronte al dover acquisire nuove competenze.

Il grafico sintetizza egregiamente il viaggio emozionale del cliente.

Acquisire nuove competenze, il più delle volte, coincide con il cambiare le proprie abitudini, le proprie modalità di vedere ed intendere il mondo circostante.

Tutto ciò provoca dolore, un dolore legato proprio alla fatica di dover cambiare.

Prova per un momento a pensare ai tanti momenti in cui, ad esempio, una normativa cambiava e tu eri costretto a modificare le tue abitudini e a doverti informare/formare per affrontare correttamente il cambiamento: che fatica!

Se tutto ciò vale per te, allora vale anche per i tuoi clienti.

Riflettendoci:

quanto più avrai la capacità di comprendere a quale stadio il tuo cliente si trovi nel suo processo di cambiamento/ non cambiamento, tanto più sarai in grado di poter essere efficace nel proporgli soluzioni che lo possano persuadere a progredire allo stadio successivo del proprio viaggio emozionale.

Offrire il giusto tempo, il giusto supporto emotivo, le giuste informazioni al momento giusto, ti permetteranno di poter essere maggiormente efficace.

Ma come?

Cominciando a lavorare sul tuo modello di servizio, dando sistematicità al tuo processo di accompagnamento del cliente a prendere delle decisioni.

Avere la capacità di prevedere, per ciascuna delle fasi (normalità, rottura, elaborazione e ricostruzione) gli adeguati strumenti per approcciare/supportare la clientela nel loro

processo di cambiamento, potrà veramente costituire la chiave di volta con la quale trasformare il tuo approccio consulenziale da “artistico” a “scientifico”.

Andare oltre la superficie, guardando ed analizzando più in profondità il processo decisionale del cliente, osservare, ascoltare...

Tutte competenze che, come avrai inteso, riguardano il “magico mondo” delle competenze organizzative e relazionali.

Del resto, saranno proprio quelle le competenze che potranno realmente fare la differenza per il cliente e per te.

Cambiare è difficile! Ma ne vale sempre la pena!

Di questo ne sono convinto al 1000%.

Enrico Fiorentino, 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

Per maggiori informazioni visitate il sito GAM.com



Importanti avvertenze legali:

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.