# I 4 ATTEGGIAMENTI DEL CONSULENTE FINANZIARIO CHE FANNO SCAPPARE I CLIENTI POTENZIALI



Voglio aprire questo articolo con una domanda:

### Nella vita ti comporti allo stesso modo con tutte le persone che conosci?

#### Immagino di no.

E per un motivo molto semplice: le persone con cui entriamo in contatto, tanto nella vita privata quanto in quella lavorativa, sono estremamente **diverse** tra loro.

"È nell'armonia fra le diversità che il mondo si regge, si riproduce, sta in tensione e vive", diceva Tiziano Terzani.

Partendo da questa consapevolezza ci tengo a porti **due domande** fondamentali:

- 1. Come ti rivolgi ai tuoi clienti?
- 2.E in che modo ti avvicini ai prospect per farli cadere nella tua rete?

Molti consulenti finanziari tendono a vedere i prospect come "persone senza volto", potenziali clienti prodotti in serie. La verità, però, è che ogni cliente è **unico nel suo** genere.

Non tutti sono interessati agli stessi argomenti, e soprattutto non tutti hanno le stesse esigenze o vogliono soddisfare gli stessi bisogni.

Per questa ragione bisogna calibrare le nostre strategie di comunicazione e approccio ai clienti, così da non commettere errori che potrebbero portare i nostri prospect ad allontanarsi da noi in men che non si dica!

Ma quali sono gli atteggiamenti che fanno scappare i tuoi potenziali clienti?

Continua a leggere per saperne di più!



### I 4 atteggiamenti che fanno scappare i tuoi prospect

## Ma quali sono gli atteggiamenti e i comportamenti che infastidiscono i nostri prospect?

Ne ha parlato ampiamente Dan Solin, autore di numerosi libri pubblicati negli USA, alcuni dei quali eletti best seller del **New York Times**.

Dan è anche l'ideatore di un metodo d'approccio alla clientela molto diverso da quelli tradizionali.

Nello specifico, a questo proposito, ha isolato 4 comportamenti che dovrebbero essere assolutamente evitati dal consulente per il bene della sua impresa finanziaria.

Analizziamoli nel dettaglio.



#### # 1 avere un approccio eccessivamente analitico

Se si vogliono avere reali chance nell'acquisizione di un prospect, adottare un processo di selezione eccessivamente articolato NON è la strategia vincente.

Uno screening conoscitivo **troppo dettagliato** o una serie di domande poste al momento sbagliato potrebbero facilmente portare un potenziale cliente ad allontanarsi.

Insomma, una conoscenza preliminare del nostro prospect è importante, ma essere **eccessivamente analitici** rischia di generare conseguenze **negative**.

Chiedere al cliente l'invio dei suoi estratti conto o informarsi sulla sua consistenza patrimoniale prima ancora dell'incontro, ad esempio, può creare **diffidenza e distanza**.

E, nella peggiore delle ipotesi, può addirittura portare alla chiusura anticipata di un rapporto che, magari, avrebbe avuto tutti i presupposti per evolversi.

Come ho già detto, è naturale che il consulente finanziario debba acquisire delle informazioni sui suoi prospect, **ma ciò** deve avvenire nel modo giusto.

Lascia a casa quell'ansia da prestazione che rischia di farti precipitare rovinosamente e, soprattutto, **impara ad ascoltare** i tuoi clienti.

E per ascoltare **veramente** è necessario, innanzitutto, porre delle **domande mirate** al tuo prospect. Domande che gli permettano di aprirsi e raccontarsi.

Per stabilire un rapporto di fiducia con il tuo interlocutore è molto importante che l'ascolto sia **attivo** e **olistico**, che vada cioè a esplorare **tutti** gli ambiti della vita del cliente, da quello professionale, a quello familiare o sentimentale/emotivo.

### Perché spesso è proprio l'emotività che guida le persone nel compiere le proprie scelte.

**Attenzione**: ovviamente non tutte le domande possono essere poste nel corso di un primo incontro; alcune hanno bisogno, in un certo senso, di "preliminari".

Non chiederesti certo a un perfetto sconosciuto i dettagli della sua vita di coppia, giusto?

Prima di porre determinate domande al cliente, dunque, sarà necessario avere già instaurato un **rapporto di fiducia**.

#### #2 avere un programma fisso

Uno degli errori più commessi dai consulenti finanziari è **trattare allo stesso modo** tutti i prospect con cui entrano in relazione.

E ciò accade a partire da una consuetudine molto diffusa: organizzare ogni incontro seguendo la stessa agenda, una sorta di **programma standard** da applicare a qualsiasi potenziale cliente.

Se da un lato sembra essere un modo per ottimizzare i tempi, dall'altro rischia di farti commettere un errore imperdonabile: dimenticare che, come abbiamo sottolineato nell'introduzione a questo articolo, NON TUTTE LE PERSONE SONO UGUALI.

Al contrario: i clienti sono esseri umani e, in quanto tali, **tutti** diversi tra loro.

Un approccio estremamente efficace con alcuni clienti, dunque, sarà totalmente fallimentare per altri.

Ignorare la specificità di ciascuna situazione, quindi, ti porterà a perdere molti dei tuoi prospect.

#### #3 porre sé stessi al centro dell'attenzione

Lo dirò senza tanti giri di parole: porsi immediatamente al centro dell'attenzione e fare leva sul successo della propria impresa finanziaria o della propria società mandante per "fare colpo" sul cliente è un vero e proprio **suicidio**.

I clienti, ormai, sono sempre più informati e ben documentati. Conoscono ogni alternativa possibile, e sicuramente non hanno deciso di rivolgersi a te per sentirti declamare le tue gesta eroiche.

Ricorda: il cliente deve essere sempre al centro del discorso. Solo così deciderà velocemente di affidarsi a te, perché percepirà il tuo sincero interesse nei suoi confronti.

### # 4 non capire chiaramente cosa possa davvero portare a un buon risultato finale

Dan Solin afferma che quando ci piace qualcuno ci **fidiamo istintivamente** di lui, e solo dopo razionalizziamo la nostra decisione.

Pensa a quando hai bisogno dell'aiuto di un professionista: se ti piace e ti fidi di lui, lo **assoldi** quasi istantaneamente per la tua causa per poi, in una fase successiva, analizzare le ragioni della tua scelta.

Come racconta **Bert Decker** in uno dei suoi libri, le persone agiscono sulla scorta delle emozioni, arrivando poi a giustificare le proprie decisioni con i fatti, e passando così dal piano dell'istinto a quello della ragione.

Per tale motivo è fondamentale che i clienti riescano a percepirci come **empatici**, sempre pronti ad ascoltarli, a comprendere i loro problemi e a fornire loro delle soluzioni.

Per far sì che ciò avvenga, naturalmente, le persone devono poter parlare e aprirsi. E noi, come abbiamo già visto, dobbiamo imparare ad **ascoltare**.

In questo modo potremo davvero abbattere quel muro di diffidenza che tutti innalzano di fronte a una persona che ancora non conoscono, ed essere percepiti come la scelta migliore.

#### Per concludere...

Come vedi, dunque, le tue modalità di approccio alla clientela sono determinanti per il successo della tua impresa finanziaria.

E tu, in quanto imprenditore, sei chiamato a prestare la **dovuta attenzione** a questo meccanismo.

Così potrai fare cadere nuovi clienti nella tua rete e generare un circolo virtuoso di consensi, che permetterà alla tua attività di spiccare nel mucchio della concorrenza.

Stai già lavorando attivamente su questo aspetto o pensi di stare ancora commettendo qualche errore?

Per saperne di più, ti invito a unirti al canale Telegram de L'IMPRENDI (PROMO) TORE, dove raccolgo tutte le mie riflessioni in materia di consulenza finanziaria!

Non perderti nessuna novità!

Che stai aspettando?

#### Raggiungimi!

⇒ https://t.me/imprendipromotore

A presto,

Enrico Florentino

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

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.

