

LA SPINTA “GENTILE” DI COVID ALL'UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA.



Covid ha fatto fare un balzo quantico a tutti quei consulenti che con la tecnologia non andavano d'accordo. Sovvertendo il famoso detto: “non puoi insegnare nuovi trucchi ad un vecchio cane.”

C'è una cosa che questa pandemia ci sta insegnando: la tecnologia, se sei costretto ad utilizzarla, non è più tua nemica, ma diventa una alleata fortissima.

Sono reduce da una settimana dove - l'ho calcolato - sono stato coinvolto in almeno 6 conference call al giorno, della durata media di circa 1 ora. Tutti i giorni, sette giorni su sette.

Qualcuno mi dirà che sono “workhaolic”, uno stakanovista.

In realtà, dall'altra parte, avevo costantemente consulenti finanziari che come me, stavano lavorando.

Mi raccontavano delle loro giornate: intense, senza un attimo di tregua.

Riflettendoci, Covid ha costretto anche coloro i quali avversavano la tecnologia a doversene servire.

E li ha fatti render conto che questa loro avversione, si proiettava anche nei confronti dei loro clienti.

“Ah, quel cliente non accetterà mai di vedermi in video conferenza per fare il punto sugli investimenti. È anziano! A mala pena sa utilizzare il cellulare”.

Oppure:

“Un consulente che segue a distanza una persona non è un consulente. Come posso giustificare il fatto che il cliente paga e non mi può vedere di persona”

Ed ancora:

“Io le persone voglio incontrarle, voglio stringere loro la mano, voglio che mettano la loro firma con la penna sul contratto, non con quella diavoleria della firma elettronica”.

Beh, diciamo che Covid non ha portato, purtroppo, solo morte e dolore.

Ha catapultato la consulenza finanziaria, e non solo, in una nuova dimensione: quella tecnologica.

La cosa mi fa molto sorridere.

Ho sempre evidenziato, durante i miei corsi di formazione, come la consulenza finanziaria vivesse una sorta di sdoppiamento di personalità.

Il settore, seppur all'avanguardia dal punto di vista tecnologico, in realtà è sempre stato molto conservatore nei modi e nelle abitudini.

Ci ha pensato Covid 19 a fargli fare un salto quantico spazio/tempo.

Vedo fiorire moltissime iniziative da parte dei consulenti finanziari, nei confronti dei loro clienti.

Tutte iniziative che prevedono necessariamente l'utilizzo della tecnologia: le video conferenze, serie di video su temi specifici, degli audio inviati tramite whatsapp, telegram, i podcast.



Enrico Florentino
CEO Strategike Srl

Questa cosa mi fa enormemente piacere.

Avvolgere i propri clienti di informazioni utili, stando sempre "top of mind" nella loro testa, è il dovere primario di tutti i consulenti finanziari.

Mai come in questo momento vi è la possibilità concreta di costruire e consolidare ciò che sarà la crescita futura del proprio business.

Covid, per coloro i quali avranno voglia di mettersi in discussione ed avranno voglia di impegnarsi duramente, costituirà un'importantissima occasione per affermarsi.

Da quali punti di vista?

1. Leadership nella relazione con i clienti e leadership di mercato. Chi è presente presso la propria clientela e comunica con il mercato, ha un'occasione d'oro di spiccare, di differenziarsi, di aumentare la propria visibilità. E, di solito, con la visibilità aumenta l'autorevolezza e credibilità: due fattori essenziali nel farsi scegliere dai clienti.

2. Carattere. Certo, questa nuova situazione impone ai consulenti di avere carattere sia nei confronti di sé stessi, sia nei confronti dei propri clienti. Quando parlo di "carattere" mi riferisco alla disciplina. Essere disciplinati oggi, vuol dire innanzitutto avere rispetto di sé. Aver rispetto della propria forma fisica, di quella mentale. Di approfittare del momento per poter aumentare le proprie competenze. Avere carattere vuol dire anche invitare i clienti ad avere disciplina nel metodo di investimento. Con il fine ultimo di evitare errori che, successivamente, porterebbero a pagare prezzi ben maggiori.

3. Empatia. Covid 19 ha costretto molti consulenti finanziari a cambiare il piano di gioco con i clienti. Ciascuno ha riscoperto quell'empatia che troppo spesso veniva sacrificata sull'altare della professionalità, della relazione razionale. Cerco di spiegarmi meglio: vedersi in video conferenza, sentirsi al telefono, oggi, conta moltissimo per i clienti. Ma la cosa più interessante è che le conversazioni sono sempre più improntate sul "come stai, come sta la tua famiglia" piuttosto che su "l'andamento del portafoglio in questo momento ha subito una flessione del 5%, ma stia tranquillo che l'impostazione che avevamo dato prima del Covid, era perfetta e teneva conto anche di momenti come questo". Un bel balzo in avanti nel rendere ancora più empatica la relazione tra consulente finanziario e cliente.

4. Compassione. Pur in una situazione di forzata "social distancing", la tecnologia ci sta aiutando a guardare negli occhi le persone. A stare loro vicine, a provare comunanza di dolore. Immagina se Covid 19 fosse apparso quindici anni fa. Tutto sarebbe stato completamente differente. Non avremmo sicuramente mancato di essere vicini ai nostri clienti. Ma con quale sforzo: titanico! Avremmo avuto a disposizione solamente il telefono. Niente di più. E l'isolamento, il restare a casa, l'avremmo vissuto in maniera molto più pesante di quanto non la stiamo vivendo oggi.

Covid ha sovvertito un vecchio detto: "Non puoi insegnare nuovi trucchi ad un vecchio cane".

A quanto pare, fuori di metafora, sembra non essere proprio così.

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

#Tecnologia

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.