

# L'IMPRENDI (PROMO) TORE

Le cinque caratteristiche dell'eccellenza.



**Mediocrità, medietà ed eccellenza. Tre livelli di interpretazione della professione.**

**Eppure, non ci sono alternative: è all'eccellenza che è necessario puntare.**

**Come? Attraverso le cinque strategie che i Consulenti finanziari di successo stanno già adottando.**

**Medietà s.f. [dal lat. Mediētās-atīs; v.metà]**

**1. Letter. Condizione di ciò che è in mezzo a due cose, che è medio tra due estremi.**

Quando mi sono imbattuto in questa parola sfogliando il dizionario della lingua italiana Treccani, non ho potuto fare a meno di pensare ad uno dei due estremi dai quali la **medietà** si tiene adeguatamente a distanza: l'**eccellenza** ovvero qualità di chi o di ciò che è eccellente.

L'altro estremo è la **mediocrità**, della quale, in questa sede, non intendo scrivere.

Era doveroso, a questo punto, andare a vedere anche il significato della parola **eccellente**.

**Eccellente agg. [dal lat. Excellens-entis]**

**Proprietà superiore agli altri o alle altre cose dello stesso genere, per merito, qualità, bontà; quindi comunemente, di gran pregio, di molto valore, ottimo.**

Voglio tranquillizzarti. Non sei capitato sul periodico dell'Accademia della Crusca.

Ma le parole, spesso, vengono utilizzate con leggerezza, senza comprenderne il peso, il valore e soprattutto il significato.

Oggi vincere le sfide alle quali questo preciso momento storico ci costringe, non può prescindere dal puntare seriamente all'eccellenza.

Però, per arrivare a standard elevati, è necessario prima di tutto fare un sano check-up degli standard che oggi hai adottato nel servire i tuoi clienti e nel condurre la tua impresa di consulenza.

Negli ultimi 40 anni di esistenza della professione di Consulente finanziario, non sono mancati momenti di discontinuità come quello che stiamo vivendo oggi.

Ma rispetto al passato, Mifid 2 e Fintech si preannunciano delle disruption/discontinuità molto più "potenti".

In primis perché attraverso la forza del rendere simmetrico ciò che simmetrico sinora non è stato - ovvero il livello di informazione tra settore finanziario e mercato - il legislatore punta a dare maggiore potere ed informazione al consumatore/cliente.

Un consumatore/cliente che non ha ancora raggiunto degli standard di educazione e maturità finanziaria adeguati.

In secondo luogo, perché le sfide debbono essere raccolte da una categoria già matura in termini anagrafici e di seniority professionale, quella dei Consulenti finanziari, abituata a lavorare in un certo modo e poco propensa al cambiamento se non costretta dalle circostanze.



Fortunatamente, però, una minoranza di professionisti ha già ridisegnato il proprio approccio al mercato, il proprio modo di fare impresa.

I risultati che questa minoranza sta raggiungendo, danno il senso di quell'**eccellenza** a cui è necessario aspirare per poter vincere e sopravvivere.

Ma quali sono le caratteristiche principali che contraddistinguono questi eccellenti professionisti?

Ne ho individuate cinque:

- 1. Capacità di ascolto.**
- 2. Modello di servizio e di investimento ben definiti.**
- 3. Focus su ciò che conta di più per i clienti.**
- 4. Customer experience di eccellenza.**
- 5. Leadership e networking tra professionisti.**

#### **1. Capacità di ascolto**

La capacità di ascolto rivela una doppia abilità/competenza. Quella di saper fare domande di qualità. Domande che, allo stesso tempo, permettano al cliente di rivelarsi al Consulente, di fare chiarezza in merito ai propri obiettivi, di far parlare di sé.

Questa caratteristica è poco presente nel Consulente finanziario che ha puntato alla "medietà": esso tende più a parlare che ad ascoltare.

#### **2. Modello di servizio e di investimento ben definiti.**

Le imprese di eccellenza hanno una cosa che le accomuna: i processi ben definiti.

Ho incontrato dei Consulenti che hanno compreso, da molto tempo, l'importanza di dotarsi di processi e modelli chiari e ben definiti.

Dal come accogliere un cliente, al come comunicare la loro promessa di valore, a come il cliente potrà/dovrà relazionarsi con il consulente, a come avverrà il processo di investimento.

Tutto viene codificato per poter mirare costantemente ad eccellere.

Definire un processo consente successivamente di poterne misurare gli effetti.

Misurando si ha la possibilità di apportare continue modifiche, mirando a standard sempre più elevati.

Nel Consulente finanziario di "medietà" la definizione di modelli e processi è molto blanda, se non inesistente.

Ciò a tutto svantaggio del cliente e del buon funzionamento dell'impresa di consulenza.

#### **3. Focus su ciò che conta di più per i clienti.**

Customer is King. Il cliente è il Re! Di questo i Consulenti finanziari di eccellenza ne sono pienamente consapevoli e fanno di tutto per orientarsi al risolvere i problemi dei propri clienti.

Del resto, un Consulente viene chiamato dai clienti proprio per migliorare la loro condizione, per risolvere dei problemi, per dare risposte a determinati bisogni.

La mancata focalizzazione su ciò che conta per i clienti porta ai tipici risultati di un gioco a somma zero anziché di una relazione c.d. win-win: una relazione dove il Consulente è poco focalizzato sul cliente e molto focalizzato su sé stesso.

Una relazione di "medietà" e non di eccellenza. Una relazione destinata alla chiusura dopo poco tempo con clienti insoddisfatti e soprattutto prodighi di pubblicità negativa verso il consulente.

#### 4. Customer experience di eccellenza.

Non si contano più gli studi ed i report che evidenziano la correlazione tra crescita del fatturato e dei margini delle aziende con la customer experience (CX) vissuta dai clienti.

Progettare e realizzare una CX di eccellenza: ecco probabilmente una delle sfide e scommesse più importanti che i Consulenti finanziari si troveranno ad affrontare.

Perché? Perché è proprio sulla CX che il Consulente finanziario oggi può realmente differenziarsi rispetto ai propri competitors.

La competizione sarà aspra, dura. Ma chi saprà **deliziare** i propri clienti, non dovrà aver timore alcuno e si metterà nella condizione di poter dare crescita consistente alla propria impresa.

#### 5. Leadership e networking tra professionisti.

Un vero leader si attorna di persone più competenti di lui. Il Consulente finanziario ha questa grande opportunità. Costruire un network di differenti professionalità le quali siano in grado di generare ed apportare valore al cliente ed al Consulente stesso.

L'epoca della **tuttologia** è terminata! Oggi a fare l'eccellenza sono proprio le capacità del Consulente di dare risposte alle complessità dei problemi dei clienti grazie alla sua capacità di essere regista, connettore, deus ex-machina.

Sei pronto a mirare all'eccellenza?



**Enrico Florentino**, è CEO e partner di Strategike Srl ([www.strategike.com](http://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](http://www.enricoflorentino.it)

[www.gam.com](http://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.