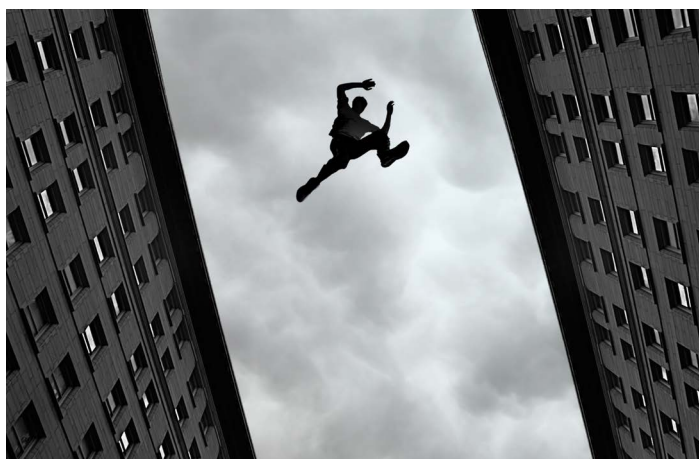


L'IMPRENDI (PROMO) TORE

Una professione pericolosa: il generatore di risultati.



La MIFID 2 offrirà una grande opportunità ai Financial Advisor: quella di poter dismettere i panni di “generatori di risultati” ed indossare quelli più sobri e tranquilli di “pianificatori di soluzioni”. A patto che lo desiderino.

Le occasioni legate alla mia attività di formatore e conferenziere, mi portano costantemente a contatto con i Consulenti finanziari.

Oltre alla piacevolezza di condividere con loro ciò che ho studiato, se c'è una cosa che apprezzo molto di questa attività, sono i momenti immediatamente successivi alla conclusione dell'evento formativo o della conferenza.

Più di qualcuno si avvicina, cercando un contatto, cercando di poter scambiare personalmente qualche parola, chiacchiera od opinione con me.

Ma mi capita anche di assistere, involontariamente, a brani di conversazione tra consulenti, specialmente quando al termine delle conferenze viene offerto dall'organizzazione un aperitivo a buffet.

L'argomento affrontato prevalentemente è sempre lo stesso: il prodotto (migliore), la performance che è stato in grado di generare, le alternative, ecc.

La cosa non mi impressiona più di tanto: anch'io quando facevo il Consulente mi trovavo esattamente a discutere di quegli stessi argomenti.

Oggi, però, svolgendo questa attività di consulenza ai Consulenti finanziari, mi rendo sempre più conto di quanto essere concentrati sul prodotto, sulle sue caratteristiche, sulle sue capacità di generare performance, sia un atteggiamento molto pericoloso.

Lo è innanzitutto perchè il Consulente finanziario non può limitarsi ad essere solamente un selezionatore di prodotti.

Se questo modo di intendere la professione poteva avere un senso in un'epoca in cui la tecnologia non era così sviluppata e vi era la necessità di distinguersi dal servizio offerto dalle banche tradizionali, oggi questa modalità rischia di essere proprio messa in discussione da quella stessa tecnologia in grado di offrire velocità, economicità ed efficienza nella gestione dei portafogli.

Concentrarsi sul prodotto, inoltre, costringe il consulente ad interpretare un altro ruolo, quello di generatore di risultati, anch'esso figlio del percorso di distinzione, del farsi spazio in un settore iper-conservatore che la professione ha perseguito negli ultimi trent'anni per competere contro il sistema bancario tradizionale.

“Vai da quello, perchè è bravo e ti fa guadagnare!”

Quante volte ho sentito pronunciare questa frase dai clienti che si passavano il nominativo di un consulente finanziario particolarmente bravo - a loro dire - ad ottenere risultati.

Affidarsi al prodotto ed al risultato che quest'ultimo sarà in grado di generare è normale ed umano.

Lo sanno bene gli imprenditori del Nord-Est, la zona d'Italia dove sono nato, che hanno fatto del prodotto il loro cavallo di battaglia, fino a quando la Cina prima e la tecnologia dopo, li hanno messi di fronte ad una dura verità: se ti affidi solamente al prodotto, alla lunga hai finito di lavorare e di esistere come impresa.

Ed è il rischio più grosso che i Consulenti finanziari stanno correndo se non cominciano a cambiare pelle, trasformandosi da "generatori di risultati" a "pianificatori di soluzioni".

Lo premetto subito: trasformarsi in "pianificatori di soluzioni" è un processo lungo, faticoso ma non più procrastinabile.

Implica il disimparare ciò che si è appreso sinora e reinventarsi il proprio lavoro, riprogettando approccio, modello di servizio e tipo di relazione con la clientela.

Credo inoltre che sarà l'unica via per poter continuare a generare valore per i clienti e per la propria impresa di consulenza finanziaria.

Ho provato ad individuare cinque regole - 3 pratiche e 2 etiche - che penso potranno esserti utili per cominciare questo processo di trasformazione.

Queste regole fanno riferimento ad un approccio, quello dell'investimento per obiettivi, il c.d. Goal Based Investing, di cui ne sto parlando parecchio in questi giorni in un giro di conferenze.

Credo che il Goal Based Investing sia l'unico approccio - oggi ed in futuro - che sarà in grado di assicurare una crescita serena e costante della tua impresa di consulenza finanziaria.

Il prodotto, d'ora in poi, non sarà più rappresentato dal fondo di investimento, dalla sicav o dall'etf.

Il prodotto sarai tu! E lo sarai attraverso l'unicità di approccio con la clientela.

Unicità rappresentata da un metodo, da un processo di relazione codificato nei minimi dettagli.

Ecco le prime tre regole delle cinque che ho individuato e che ti permetteranno di cominciare a lavorare sul tuo processo:

1. Identifica gli obiettivi ed i bisogni dei clienti attraverso la conoscenza approfondita della loro situazione personale e finanziaria.

In merito a questa regola, da sempre ho un sogno: che i Consulenti finanziari approccino i clienti con un processo ed un metodo ben strutturati, con i quali aiutino il cliente a fare chiarezza dentro di loro in merito agli obiettivi per i quali stanno risparmiando ed investono il loro denaro.

2. Fornisci istruzioni chiare sul tipo di consulenza che offri.

Quante relazioni sono nate sul "non detto" o sul "parzialmente detto" dei clientim, trasformandosi successivamente in rapporti poco soddisfacenti per ambo le parti? Accogliere i clienti a tutti i costi, senza definire ex ante le regole legate al tipo di consulenza che si è in grado di offrire, è inutilmente pericoloso.

È l'errore tipico che molti compiono - specialmente quando avviano una relazione sentimentale - nel pensare, con il tempo, di poter cambiare il proprio partner.

Accade anche con i clienti.

Se un cliente ti ha approcciato per volere da te un servizio di trading e tu non sei in grado di fornirlo, resisti alla tentazione di acquisirlo!

Anche se questa cosa dovesse farti rinunciare ad un grosso incentivo, non sarai mai andato in conflitto con la natura ed i valori del tuo servizio. E questo alla lunga premierà la tua serietà sul mercato.

3. Documenta e cerca di comprendere a fondo i bisogni più rilevanti dei tuoi clienti.

Un architetto, quando approccia un cliente, chiede immediatamente quali possano essere le necessità più importanti, in modo da approntare un progetto che sia aderente ai bisogni ed esigenze del cliente.

Così dovrai fare anche tu, in quanto "pianificatore di soluzioni".

Comprendere i bisogni, i pain - dolori - dei clienti e fornire di conseguenza le soluzioni è la base di un servizio di consulenza distintivo e di eccellenza.

Le due regole che ti riporto qui, invece, hanno una base fortemente etica.

4. **Imponiti di approfondire meglio con i clienti i loro obiettivi, le loro esigenze.**

Per il cliente non è semplice andare in profondità, comprendere che cosa rappresenti il risparmio che sinora ha accumulato.

Aiutarlo in questa attività di introspezione è forse una delle cose più belle che tu, come Consulente finanziario, possa fare.

Ma non accontentarti di risposte superficiali: cerca di andare a fondo nelle questioni. Il cliente ti ringrazierà proprio perchè avrai avuto modo di sondare il livello dei suoi valori e delle sue emozioni, due driver fondamentali quando un essere umano si trova a dover prendere delle decisioni.

5. **Chiediti: Ho competenza ed esperienza per fornire quanto richiestomi?**

Lo so, certe volte è dura ammettere che in taluni campi non abbiamo competenza. Ma è proprio attraverso il riconoscimento dei propri limiti che si possono evitare situazioni spiacevoli in futuro, quando il cliente potrebbe rendersi realmente conto di avere un professionista poco competente nel dargli supporto alla risoluzione di determinate tematiche.

Applicare parzialmente le 5 regole ti potrebbe portare a correre rischi eccessivi nel condurre la tua attività di Consulente finanziario.

Riuscire a seguirle potrà realmente darti quella serenità e risoluzione di un professionista "fatto e finito".

Un professionista con una integrità professionale straordinaria!

L'integrità di un vero "pianificatore di soluzioni".



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.