

QUANDO LA CONSULENZA DIVENTA IL PREMIO PER PROTEGGERE IL PROPRIO CAPITALE.

È indispensabile spiegare e ricordare ai clienti cosa voglia dire affidarsi ad un professionista.

Soprattutto oggi, all'alba dell'estratto conto verità, è utile prepararsi a rispondere in maniera efficace se anche a voi dovessero dire:

“Senta Marco... vorrei che mi spiegasse una cosa”

Marco posa la penna e respira a fondo. Fa il Consulente finanziario da troppo tempo per non comprendere ormai che cosa si celi dietro lo sguardo di un cliente.

Ricambia lo sguardo in maniera aperta e lascia affiorare un sorriso di comprensione:

“Lei pensa che tutto quello che ha pagato l'anno scorso sia servito a poco, visti i risultati non particolarmente brillanti. Aggiungerei che ha quasi il rimorso di aver portato i suoi denari qui. Forse perché sperava di perderli tutti. Peccato che anche quest'anno non ci siamo riusciti!”

Il cliente sgrana gli occhi, fissa Marco con stupore e dice:

“Scusi ma cosa intende con questa affermazione? Ho portato qui i miei denari per guadagnare, non per perderli”

Marco si aggiusta gli occhiali sul naso e riprende:

“Semplice: parte importante del mio lavoro è quella di gestire il rischio collegato ai differenti investimenti dei miei clienti. Mi pagano essenzialmente per questo.

Provi a rifletterci: nessuno desidera che la propria casa, per un cortocircuito, prenda fuoco e bruci. Nessuno desidera rimanere su una sedia a rotelle, impossibilitato a svolgere il proprio lavoro. Nessuno desidera morire e nessuno desidera sprecare soldi qui, rimanendo con il proprio capitale azzerato.

Sappiamo però che potrebbe succedere: per questo adottiamo tutte le attenzioni per limitare la probabilità che accada qualcosa di negativo.

Tutto quello che facciamo è cercare di coprirci da questi rischi pagando dei premi assicurativi nel caso gli eventi dovessero accadere. E sottolineo **NEL CASO DI**. “

Il cliente continua a seguire Marco con attenzione e lo invita a proseguire.

“Nessuno desidera sprecare soldi e rimanere con il proprio capitale azzerato. Ecco, lei in questo momento sta pagando un premio “NEL CASO DI”. Un premio che è rappresentato dal costo della mia consulenza.

In questo costo inoltre non c'è solo la mia consulenza.

C'è anche l'attività di altre persone che - anche se non le sta vedendo - stanno operando per lei.

In questo momento stanno adottando tutte le attenzioni possibili cercando di proteggerla: proteggerla da tutti quei rischi che, se dovessero accadere, probabilmente renderebbero più difficile il vivere oggi.”

“Onestamente non avevo mai avuto modo di considerare la cosa da questo punto di vista” ammette il cliente.

Marco sorride premuroso e continua:

“Sa, l'altro giorno, ho incontrato per la prima volta un nuovo cliente. Gli ho chiesto che cosa pensasse dei consulenti finanziari e, soprattutto, che tipo di attività - secondo lui - il consulente finanziario dovesse svolgere per la propria clientela.



Enrico Florentino
CEO Strategike Srl



Vuole sapere la sua risposta? Ha immaginato che il consulente finanziario fosse come una sorta di giocatore professionista di poker. Sì, proprio così: un giocatore professionista di poker.”

“In che senso?” chiede il cliente a Marco.

“Nel senso che pensava il Consulente finanziario fosse una sorta di giocatore professionista al quale si affidano i soldi per riuscire a portare a casa dei risultati. Come? Semplice! Facendolo andare a giocare per noi, con i nostri soldi al Casinò chiamato mercato.

Il cliente di cui le parlavo poco fa, insieme ad alcuni suoi amici, aveva dato dei soldi ad un loro conoscente il quale - essendo conosciuto come un grande frequentatore di casinò ed un giocatore professionista di poker - doveva “investirli” per loro, giocando sempre per loro al tavolo di Poker Texas Hold'em. A quel punto gli ho risposto che se avesse pensato al Consulente finanziario come una sorta di giocatore professionista che va al Casinò a cercare di portare a casa dei soldi, beh, non ero certamente la persona che faceva al caso suo.”

Il cliente sembra essere sempre più interessato a capire dove Marco vuole arrivare con il suo discorso.

Marco prosegue:

“La certezza finanziaria - ammesso che esista - presuppone SEMPRE il pagamento di un prezzo. I miei amici assicuratori questo prezzo lo chiamano PREMIO. E meno sei disposto a rischiare, più non ti potrai permettere ciò che desideri. È sempre una questione di prezzo.

Ora, nel nostro caso specifico, il prezzo è alto non perché ciò che lei sto proponendo sia raro o poco disponibile sul mercato. Ciò che lei fa fatica a valutare solamente attraverso il prezzo è il valore del piano, del progetto che insieme abbiamo messo a punto. Per carità, potremmo spendere meno denaro cercando un prezzo inferiore sul mercato, ma poi la protezione finanziaria verrebbe meno. E, al contrario, mi pare che questa certezza finanziaria lei intende mantenerla. Anzi, mi sembra di capire che sia il suo obiettivo primario, vero? Il vero valore è qui?”

Il cliente risponde: “Sì, suppongo proprio di sì”.

“Lei crede? Il progetto finanziario che ho costruito per lei, insieme a lei, è la miglior assicurazione del suo patrimonio, definita dopo aver trovato le sue priorità, quelle giuste per lei.

Se però lei non è pienamente soddisfatto, vuol dire che qualcosa mi è sfuggita e possiamo migliorarla.

Immagini che in questo momento le venga data l'opportunità di poter scegliere tra una Toyota di dieci anni fa, del 2009, ed una Toyota di oggi. Che cosa vorrebbe guidare per i prossimi tre anni?

Il cliente guarda con aria interrogativa Marco e risponde: “Una Toyota del 2019 ovviamente... ma se fosse possibile preferirei scegliere un'Audi.”

“Certo che può... ed è proprio qui il punto: lei può scegliere tutto ciò che le piace, a qualsiasi prezzo. Ma converrà con me che ci potranno essere delle differenze di qualità, di comfort e di affidabilità?”

“Sì, certamente!” risponde il cliente

Marco prosegue:

“Si renderà immediatamente conto che starà pagando molto di più per l'AUDI rispetto ad una Toyota del 2009, di dieci anni fa.

Eppure - se lei ci pensa bene - sia l'AUDI, sia la Toyota, le farebbero girare la città allo stesso modo.

Lei però mi ha detto che se fosse possibile preferirebbe l'AUDI.

E sa perché l'ha scelta?

Il cliente sorride e risponde: “AUDI da sempre è sinonimo di qualità costruttiva, sicurezza ed affidabilità. “

Anche Marco sorride: “Beh, consideri che lei sta pagando una AUDI al prezzo di una Toyota del 2019. Questo vuol dire affidarsi ad un professionista.”

Marco e il suo cliente sono personaggi di fantasia: ho provato ad immaginare il dialogo che, tra poco, potrebbe intercorrere tra un consulente finanziario ed un cliente, una volta ricevuto l'estratto conto verità.

Mi auguro che possa darti un contributo per spiegare ai clienti il vantaggio di avere come interlocutore un consulente finanziario proprio come te, la loro AUDI.

Un professionista che, prima di tutto, è in grado di aiutare i clienti a gestire la complessità dei mercati finanziari ed a ragionare con loro di pianificazione finanziaria.

E, del resto, siamo tutti d'accordo su un fatto: per quanto i clienti possano ricercare soluzioni più a buon mercato, quanto costerebbe loro non avvalersi di un consulente finanziario in tema di mancata protezione e/o risultati?

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.