

PERSONAL BRANDING
a cura di Vito Ferito

el percorso sviluppato finora abbiamo visto come identità, posizionamento, contenuti e reputazione contribuiscano a costruire la credibilità di un consulente. Quando questa credibilità si consolida, la relazione con il cliente entra in una fase diversa, più delicata e allo stesso tempo più determinante, perché da quel momento il cliente non si limita a valutare ciò che dici, ma osserva come lo accompagni nelle decisioni.

All'interno della consulenza patrimoniale esiste un equivoco diffuso che riguarda proprio la gestione della relazione.

Alcuni consulenti tendono ad assecondare il cliente, adattandosi alle sue richieste anche quando queste risultano poco coerenti con gli obiettivi di lungo periodo, mentre altri adottano un approccio più rigido, convinti che la propria competenza sia sufficiente a giustificare decisioni imposte. In entrambi i casi si crea uno squilibrio che nel tempo indebolisce il rapporto.

Una relazione professionale solida si fonda su un equilibrio più sottile, che richiede capacità di ascolto e, allo stesso tempo, la volontà di indirizzare le scelte. Il cliente porta esigenze, aspettative ed emozioni; il consulente ha il compito di tradurre questi elementi in un percorso coerente, evitando che decisioni prese sull'onda del momento compromettano il lavoro costruito nel tempo. Guidare significa proprio questo: mantenere il legame tra le scelte quotidiane e gli obiettivi definiti.

Questo ruolo emerge con particolare evidenza nei momenti complessi. Durante fasi di mercato difficili, quando prevalgono incertezza e timore, il cliente può essere portato a modificare strategie consolidate; in situazioni patrimoniali articolate, dove entrano in gioco più variabili, il rischio di prendere decisioni frammentate aumenta; nei contesti familiari, dove si sovrappongono aspetti emotivi e razionali, la chiarezza diventa ancora più necessaria. In questi passaggi il consulente è chiamato a mantenere lucidità, riportare ordine e aiutare il cliente a prendere decisioni consapevoli.

La leadership nella relazione con il cliente: guidare senza mai imporre



Vito Ferito

È responsabile della Divisione private e rapporti istituzionali di Gamma Capital Markets Succursale Italiana. Con oltre 30 anni di esperienza nel wealth management, ha ricoperto ruoli di responsabilità in banche e società di gestione, supportando i consulenti finanziari nella loro crescita professionale. È Presidente della sezione di Bologna dell'Associazione Nazionale Consulenti Patrimoniali (ANCP).

La leadership nella relazione non si esaurisce in singoli momenti, ma si costruisce nel tempo attraverso coerenza e continuità. Significa accompagnare il cliente con regolarità, verificare che il percorso resti allineato agli obiettivi, intervenire quando il contesto cambia e mantenere una linea chiara anche quando le condizioni esterne diventano più complesse. La fiducia cresce quando il cliente percepisce una guida stabile, capace di adattarsi senza perdere direzione. In questo senso, la leadership del consulente non ha nulla a che vedere con l'imposizione, ma riguarda la capacità di creare le condizioni affinché il cliente possa decidere in modo più consapevole. Il valore della relazione emerge proprio quando il cliente riconosce di avere accanto un professionista che non si limita a eseguire richieste, ma contribuisce a migliorare la qualità delle decisioni.

Con il tempo, questa modalità di lavoro rafforza il legame e consolida il ruolo del consulente come punto di riferimento. **Il cliente non cerca semplicemente competenza tecnica, ma una guida capace di accompagnarlo nelle scelte più rilevanti, mantenendo coerenza e visione anche nei momenti più complessi.** È in questa capacità di orientare senza forzare che si esprime una delle forme più concrete di valore nella consulenza patrimoniale.