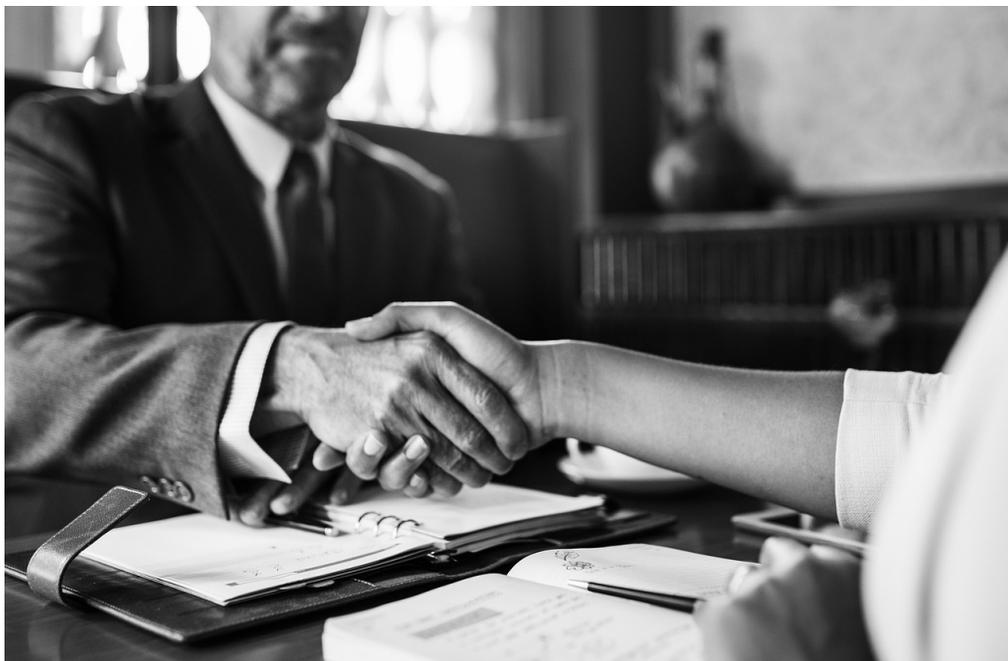


La voce della consulenza

Il valore del consulente



Vito Ferito ✉ • 23 ore fa 💬 0 🔥 390 📖 3 minuti di lettura



Il valore del consulente

Cari consulenti,

i tempi stanno cambiando, lo sappiamo.

Il **cambiamento** è piuttosto una nuova normalità, e non solo a causa dell'attuale situazione mondiale che, eventualmente, l'ha semplicemente accelerato. La società e le logiche di mercato sono cambiate in modo decisivo negli ultimi venti anni: ciò che prima era al centro ora non lo è più.

Anche il ruolo del consulente finanziario ha subito mutazioni, tant'è che, da quando ho cominciato io questa professione quasi trent'anni fa', mi capita di pensare che non sia neppure più la stessa.

Banalmente, se prima quello che contava era la vendita dei prodotti e servizi finanziari, ora quello che orienta e motiva il

Riservatezza

Privacy - Termini

consulente professionista è **l'aiuto che può offrire ai suoi clienti**. Non c'è più la vendita al centro, bensì il cliente e i suoi bisogni. Pertanto, quello che fa del consulente un vero consulente non è la mera vendita di servizi e l'acquisizione di clienti *tout court*, bensì piuttosto la cura e l'attenzione verso il cliente.

Non è un caso che **il mondo finance** si sia accorto che sempre più clienti private, per l'esattezza il 69% (*Fonte: FINER Finance Explorer per il convegno 2018 di ASSORETI*), e clienti HNWI, ben l'89% (*Fonte: FINER® Italian HNWI Monitor 2019*), sono fortemente interessati al mondo della **consulenza fee-only**.

Come gli esperti di marketing sanno molto bene, di prodotti e servizi ce ne sono a bizzeffe, ed è piuttosto la clientela a scarseggiare: per questo è così **importante offrire un'esperienza soddisfacente e non solo un servizio**, garantire valore aggiunto e non solo il sufficiente, dimostrare eccellenza e non solo qualità.

Del resto basta pensare all'etimologia e al significato della parola "consulente": colui o colei che, in quanto esperti in materia, danno **consigli utili**. Non i consigli comodi o convenienti. Quelli utili. Ecco allora che la modalità con cui il valore del consulente, il nostro valore, emerge pienamente è la dedizione sincera e leale nell'aiutare i propri clienti.

Ma da dove iniziare?

Non mi stancherò mai di ripetere che, prima ancora della strategia e della pianificazione, che pur sono fondamentali, il nostro ruolo è **saper ascoltare in modo aperto e attento** le esigenze e i bisogni, anche latenti, dei nostri clienti.

Anche latenti, sì, perchè saper ascoltare davvero significa anche percepire le problematiche, le emozioni, le parole non dette. Solo in questo modo è possibile avviare un dialogo veramente proficuo e fecondo, trovando nuovi modi per approfondire temi importanti,

Riservatezza ni e limiti con cui fare i conti.

Per questo compito così importante e delicato c'è un'abilità che, più di ogni altra, è necessario allenare: **l'empatia**.

Questa capacità di metterci nei panni dell'altro ci permette di entrare in profondo contatto e in risonanza con le emozioni e i desideri di chi ci sta di fronte, eliminando l'eccesso di "distanza" che spesso ci impedisce di comprendere i bisogni altrui, e dandoci la possibilità di "vedere" la soluzione migliore, oltre i nostri pregiudizi.

Molto spesso mi sono chiesto **quale posto hanno i valori nel nostro universo professionale**. La risposta?

Un posto di prim'ordine, in cima al podio. Dobbiamo, infatti, ricordarci che i clienti sono prima di tutto persone e come tali vanno trattate: con rispetto, lealtà e affidabilità. I grandi professionisti che ho incontrato lungo il mio cammino hanno tutti in comune una cosa: hanno saputo conquistare la fiducia dei propri clienti.

La fiducia è l'asset più importante per un consulente perché non si può acquistare né mettere in vendita; è necessario conquistarla! La si guadagna con l'ascolto sincero e l'empatia, ma anche con l'impegno costante, il rispetto della parola data, la lealtà.

Forse c'è chi riesce a strappare qualche contratto e ad ottenere accordi vantaggiosi senza nessuna di queste qualità ma è una vittoria che brucia in fretta e che, sul medio-lungo periodo, non paga. Anzi, l'unica a pagarne è la reputazione.

Un altro aspetto che delinea il nostro valore di consulenti è lo studio e la preparazione continuativa: la **formazione costante** non è solo garanzia di conoscenza aggiornata della "materia" ma anche di una mente aperta ed elastica, in grado di pensare a soluzioni migliorative e capace di "educare" alla finanza i propri clienti e quelli potenziali.

Riservatezza uesto campo il mio consiglio spassionato è di approfondire

tematiche di **finanza comportamentale**, qualunque sia la vostra specializzazione. Perché?

Sappiamo tutti molto bene quanto le emozioni giochino un ruolo primario ogni volta che il mercato sussulta, e quanto gli investitori si agitinino di conseguenza. I rischi e i pericoli del mestiere si aggravano nella nostra percezione a causa dei nostri *bias* cognitivi, errori conoscitivi installati nella nostra mente, per cui la consapevolezza e la prontezza di riflessi sono le uniche armi.

In conclusione, non posso che augurarvi di **coltivare sempre la passione per il vostro lavoro**, perchè vi terrà compagnia anche nei momenti difficili e vi motiverà nelle sfide che vi troverete ad affrontare. Ricordatevi che, parafrasando Confucio, chi ama quello che fa' non lavorerà neppure un giorno della sua vita.

Vito Ferito

Tags

consulenza finanziaria

finanza

Finanza comportamentale

Pubblicità

Studio CS Commercialisti

Lo Studio assiste gli imprenditori nella gestione della crisi di impresa

Studio CS Commercialisti

Riservatezza

