

21 febbraio 2018

Clienti Private: la soddisfazione non è tutto

Gli individui HNW si considerano **molto fedeli** al proprio banker e affermano di esserne **altamente soddisfatti**.

Secondo Spectrem Group, tuttavia, la soddisfazione può non bastare per essere sicuri che questi clienti non abbandoneranno mai il proprio professionista. A volte la **qualità della relazione** conta anche di più. A riprova di questo, basti considerare quanto rilevato da uno studio condotto negli Stati Uniti, *Advisor vs. Firm Loyalty*, secondo cui emerge, per esempio, che non richiamare tempestivamente il cliente può intaccare la solidità della relazione (60%); molto più rispetto a eventuali perdite nei rendimenti nell'arco di un anno (10%).

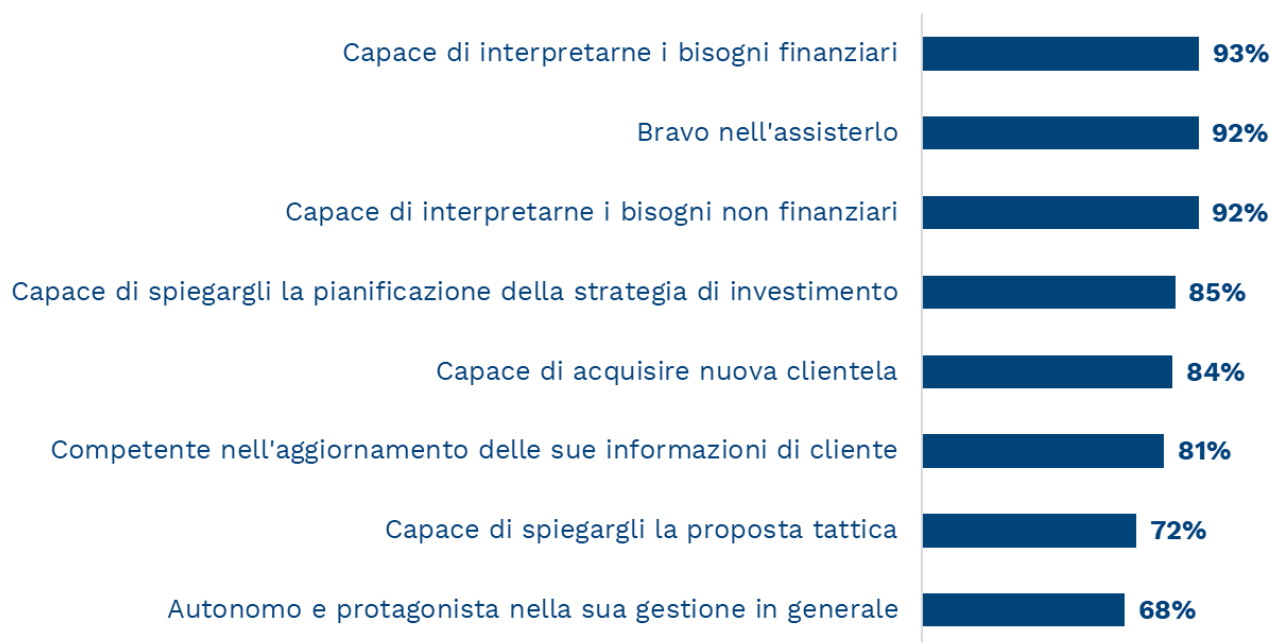
Anche nel contesto italiano, i clienti Private danno estrema rilevanza alla **telefonata con il referente**, considerandolo uno dei touch point più in grado di generare un'esperienza positiva, con un valore dell'84% (*GfK per AIPB, Indagine sulla Clientela Private*).

Almeno in Italia, comunque, i Private banker, sono ben consapevoli di quanto sia importante assistere i clienti in caso di bisogno e di quanto il cliente ritenga fondamentale avere il professionista come **punto di riferimento costante** (*AIPB, Take Care of your Private Banker*): le attività di gestione diretta del cliente hanno valori che per la maggior parte superano l'80%, con una media dell'83%.

Le caratteristiche peculiari del Private banker

Domanda: Nello svolgimento della sua professione, un banker come lei quanto deve essere...

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL CLIENTE



Media
83%

Fonte: AIPB, Take Care of Your Private Banker