

14 marzo 2017

Private banking: a lezione dall'industria dei videogame per potenziare la client experience dei clienti giovani

Gli operatori di Private banking in Italia stanno facendo, in generale, un buon lavoro con le fasce di clientela più giovani, assecondandone le aspettative e dando vita a una “client experience” positiva. Secondo l'*Indagine sulla Clientela Private*, condotta da GFK per AIPB, infatti, i tre quarti di questa fascia di clientela si dichiarano soddisfatti della propria istituzione per gli investimenti nella sua globalità e l'80% si dichiara del tutto soddisfatto della qualità del servizio offerto. Non è un caso che il 91% degli intervistati non abbia intenzione di cambiare istituzione nei prossimi 12 mesi.

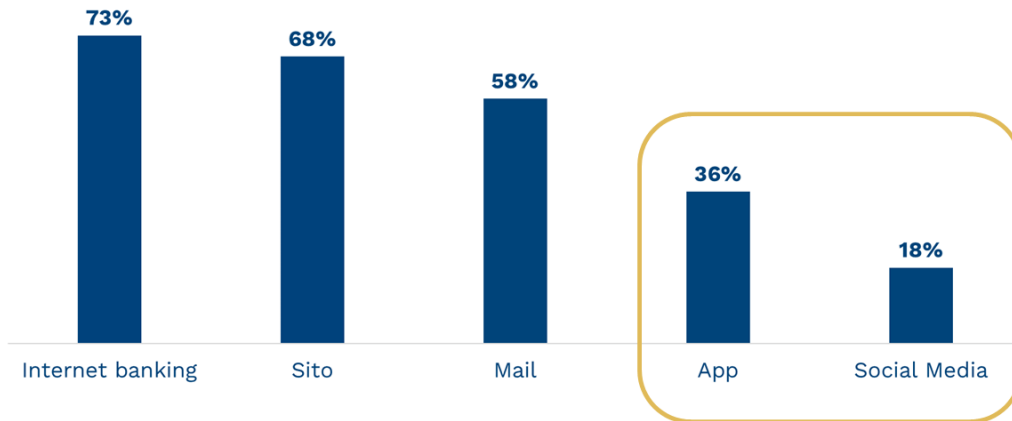
Nonostante il quadro positivo, tuttavia, sarebbe opportuno investire ancor più risorse ed energie per rendere appetibili agli occhi dei clienti, specie quelli più giovani, app e social network della banca, al momento i touch-point digitali meno utilizzati nella relazione cliente-banca.

Per migliorare la relazione anche da questo punto di vista, secondo Scorpio Partnership, si può prendere in considerazione una tendenza verso cui si sta orientando il settore del Wealth Management a livello globale e cioè il dialogo sempre più serrato con l'industria dei videogame. Questa tendenza, che prende il nome di *gamification*, si basa sull'utilizzo – da parte di altri settori, compreso quello della finanza – dei principi e delle applicazioni tipici dei videogiochi.

È *gamification*, per esempio, accostare il concetto di investimento a una serie di obiettivi o livelli da raggiungere, oppure visualizzare graficamente sui supporti informatici le conseguenze di una certa scelta. Nel mondo, alcuni operatori stanno cercando di sfruttare alcuni di questi principi per migliorare la client experience soprattutto dei clienti Millennials, per fidelizzarli nel tempo e aiutarli a familiarizzare con gli investimenti.

Clienti Private: app e social network sono le esperienze digitali meno frequenti con la banca

Domanda: Le è mai capitato di fare questa esperienza?



Fonte: GfK per AIPB, Indagine sulla clientela Private in Italia