

11 luglio 2018

**“Private Banker Monitor. La segmentazione del Private banker per differenziare le strategie di caring e retention: le personas nel Private Banking”:
la prima puntata del ciclo di approfondimento dell’ultimo studio di AIPB sul Private banker.**

Il *Private Banker Monitor*, condotto da GFK per AIPB, è l’ultimo degli osservatori portati avanti dall’Associazione volto ad ascoltare la voce dei banker, con lo scopo di intercettare i trend evolutivi della professione.

L’edizione 2017, dal titolo *La segmentazione del Private banker per differenziare le strategie di caring e retention: le personas nel Private Banking*, parte dalla considerazione che i banker non sono tutti uguali e che le loro peculiarità, una volta individuate, potrebbero essere valorizzate per disegnare strategie di “company branding”. Per questa ragione sono stati individuati quattro gruppi o cluster, in cui ‘incasellare’ i diversi profili dei banker.

A partire da questo contributo, si approfondiranno uno alla volta tutti i cluster: il Veterano, il Guerriero, il Capitano e il Sergente.

Il banker Veterano

Il banker **Veterano** si caratterizza per sentirsi molto protagonista, decisamente realizzato e leader nelle relazioni. È un professionista che ha massima fiducia nel management che guida la sua banca, al punto da ritenersi del tutto appagato dal proprio pacchetto retributivo e fiero dell’inquadramento contrattuale raggiunto. In genere, ha la tendenza ad avere un atteggiamento conservatore, abituato a un determinato modo di “fare il mestiere” e di aver avuto successo nel farlo; per

questa ragione, si dichiara poco contento delle dotazioni informatiche, della digitalizzazione delle procedure e del back office a supporto suo e dei colleghi.

Si può dire, comunque, che **la relazione del Veterano con la banca è buona**, anche se non si sbilancia nelle valutazioni; ritiene utile esprimere le proprie considerazioni riguardo ad aspetti procedurali o alla sensazione di non essere ascoltato.

Ha, quindi, un'alta propensione a consigliare la propria Banca ad altri colleghi, anche se in futuro non garantisce di rimanere fedele al proprio Istituto, dal momento che non rinuncerebbe a nuove opportunità che possono giungere dal mercato.

Dal punto di vista relazionale, **il rapporto cliente-banca è concepito in modo molto "banker-centrico"**. Il Veterano è, infatti, tra quanti attribuiscono meno importanza ai touch-point con cui vengono in contatto i clienti. Con loro, preferisce essere proattivo piuttosto che attendere una loro iniziativa.

Nel prossimo contributo, l'analisi sarà rivolta al banker Guerriero, del quale prenderemo in esame le caratteristiche peculiari.

Le caratteristiche prevalenti del banker Veterano



Fonte: AIPB-GFK, *Private Banker Monitor*, 2017