

18 luglio 2018

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

**Il banker Guerriero**

Il banker Guerriero rappresenta il 27% del totale campione. Si **caratterizza per la convinzione che per un banker le capacità relazionali siano la chiave del successo.** È, in effetti, un banker protagonista, che interpreta la sua professione come una relazione a due con il cliente, nella quale la banca ha un ruolo secondario. Nonostante ciò, è soddisfatto della relazione con la banca per cui lavora, soprattutto per la formazione, mentre la soddisfazione per la retribuzione è in media.

Il Guerriero, nello svolgimento sua attività, vede la banca come un **“partner tecnico”**, infatti valuta positivamente gli strumenti e i supporti commerciali a **disposizione**. In particolare, lo soddisfano gli strumenti attraverso cui si interfaccia con il cliente, la qualità e la frequenza dell’informativa che può mettere a sua disposizione. In questo, è agevolato e apprezza la dotazione informatica di cui dispone, anche se non ha ancora sposato appieno il processo di digitalizzazione in atto.

Tutto sommato, **vive in una realtà che consiglierebbe ad altri colleghi.** Quando serve, la banca è presente: lo dimostra la quota contenuta di momenti negativi che gli sono rimasti particolarmente impressi nella memoria. La sua intenzione di rimanere a lavorare per la banca attuale anche in futuro è dimostrata da una quota di **“infedeli”** molto esigua, che non supera il 4%.

Anche nella gestione del cliente, il banker Guerriero tende a dare più importanza alle competenze relazionali, rispetto a quelle tecniche. Non è un caso che la banca che risponde meglio ai suoi clienti è quella capace di ascoltare, trasparente, che fa sentire il cliente importante e gli offre soluzioni coerenti ai bisogni usando un linguaggio chiaro. Le caratteristiche della banca più legate alla solidità o al prestigio Rimangono in secondo piano.

La prossima settimana conosceremo più da vicino il banker Capitano e ne analizzeremo gli aspetti che lo caratterizzano maggiormente.

## Le caratteristiche prevalenti del banker Guerriero



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