

25 luglio 2018

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

### **Il banker Capitano**

Il Capitano rappresenta il 24% del totale campione. **Si distingue dagli altri segmenti per trovare nella banca una alleata certa, nella quale identificarsi pienamente e con cui poter dialogare.** In particolare, sente che la sua banca sia sempre presente quando serve.

Questa tipologia di banker, inoltre, **si caratterizza per avere molta fiducia nel management che guida la banca**, percepisce l’attenzione e l’impegno della struttura nei suoi confronti: per questa ragione, punta molto sulla condivisione e sul lavoro in team. Fa gioco di squadra e lo si può considerare un motivatore.

Non stupisce, quindi, che il Capitano sia molto soddisfatto della propria condizione professionale e, per questo, apprezzi molto tutti gli strumenti che la banca mette a disposizione in questa direzione, contribuendo positivamente alla complessiva soddisfazione di questa tipologia di banker per la propria situazione professionale. **Aperto alle novità, il Capitano appoggia appieno la svolta digital.** È soddisfatto della digitalizzazione delle procedure amministrative e della dotazione informatica a disposizione. Le operazioni di back office sono efficienti e gli consentono di gestire al meglio la relazione con il cliente.

La relazione del Capitano con la propria banca è, dunque, molto positiva, ma questa non si poggia solo su una buona soddisfazione complessiva, ma anche su un’alta disponibilità a consigliarla ad altri colleghi. Lo conferma il fatto che questi banker non siano alla ricerca di nuove opportunità professionali perché hanno trovato nella loro banca tutto ciò di cui hanno bisogno.

La relazione tra i clienti e la banca è concepita, coerentemente con quanto già affermato, in modo molto “banca/team-centrico”, secondo uno stile di gestione maturo, ma aperto al nuovo.

La banca che cercano oggi i clienti del banker Capitano è quella che privilegia gli aspetti relazionali come l’ascolto, la trasparenza e la capacità di far sentire il cliente importante, offrendogli soluzioni coerenti ai bisogni.

Nell’ultima puntata, conosceremo più da vicino il banker Sergente e tenteremo di comprendere come interagisce con la banca, i colleghi e i clienti.

## Le caratteristiche prevalenti del banker Capitano



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