



MIFID2 E LA 'DISCLOSURE SUI COSTI': STRATEGIE DI VALORIZZAZIONE AL CLIENTE DEL SERVIZIO PRESTATO

Obiettivi

- operare una ricognizione delle modalità operative con cui i consulenti finanziari approcciano il nuovo contesto operativo e la relazione con il cliente per analizzarne punti di forza e debolezza
- Analizzare le diverse tipologie di clientela e i loro comportamenti decisionali rispetto **ai servizi offerti per fornire strumenti per l'impostazione di efficaci modalità comunicative e di gestione della relazione nella fase di 'disclosure dei costi'**
- **cogliere opportunità operative/commerciali dall'applicazione delle nuove regole**

Durata : 2 gg

La consulenza finanziaria e il Consulente Finanziario : **l'impatto di MIFID sull'industria del Wealth Management in Italia – l'indagine McKinsey 2018**

- La mappa delle principali novità di MiFID2
- L'indagine Mk Kinsey :
 - valore percepito e valore ricevuto
 - L'impatto di MIFID nel 2019

Il Consulente Finanziario e lo sviluppo **della 'relazione d'influenza'**

- La relazione di influenza : elementi base
- la matrice delle relazioni interpersonali produttive : gli stili relazionali
- Alleniamoci a riconoscere gli stili

La clusterizzazione dei clienti per area di bisogno e le aspettative in ambito di consulenza finanziaria:

- I clienti economicità / redditività
- I clienti comodità
- I clienti efficienza/rapidità
- I clienti sicurezza
- I clienti immagine / estetica
- La valorizzazione del ruolo del Consulente Finanziario declinata per ogni segmento di clientela
 - Le frasi killer
 - Le frasi winner

La valorizzazione del ruolo e la illustrazione della disclosure dei costi :

- l'indagine sulla rappresentazione mentale del cliente sul servizio ricevuto e il collegamento con la percezione del costo/ beneficio collegato
- Differenza tra un costo del servizio e valore di un servizio
- Le resistenze del cliente
- La gestione delle obiezioni: il metodo A.R.C.E.A.
- Chiusura lavori