

Manuel Frinconi

Il Consulente Finanziario



**I Segreti e le Tecniche del Perfetto
Promotore Finanziario**

BRUNOEDITORE

MANUEL FRINCONI

Capitolo 1 estratto da:

IL CONSULENTE FINANZIARIO



I Segreti e le Tecniche del Perfetto Promotore Finanziario

Titolo

“IL CONSULENTE FINANZIARIO”

Autore

Manuel Frinconi

Editore

Bruno Editore



ATTENZIONE: questo ebook contiene i dati criptati al fine di un riconoscimento in caso di pirateria. Tutti i diritti sono riservati a norma di legge. Nessuna parte di questo libro può essere riprodotta con alcun mezzo senza l'autorizzazione scritta dell'Autore e dell'Editore. **È espressamente vietato trasmettere ad altri il presente libro**, né in formato cartaceo né elettronico, né per denaro né a titolo gratuito. Le strategie riportate in questo libro sono frutto di anni di studi e specializzazioni, quindi non è garantito il raggiungimento dei medesimi risultati di crescita personale o professionale. Il lettore si assume piena responsabilità delle proprie scelte, consapevole dei rischi connessi a qualsiasi forma di esercizio. Il libro ha esclusivamente scopo formativo e non sostituisce alcun tipo di trattamento medico o psicologico. Se sospetti o sei a conoscenza di avere dei problemi o disturbi fisici o psicologici dovrai affidarti a un appropriato trattamento medico.

Sommario

Introduzione	pag. 5
Giorno 1: L'importanza della consulenza	pag. 9
Giorno 2: L'arte di comunicare	pag. 48
Giorno 3: Chi è il promotore finanziario	pag. 69
Giorno 4: Come organizzare al meglio l'attività	pag. 93
Giorno 5: Vincere con le tecniche di comunicazione	pag. 107
Giorno 6: Come superare tutte le obiezioni	pag. 164
Giorno 7: Come far lavorare i clienti per te	pag. 206
Conclusione	pag. 229

INTRODUZIONE

È buffo vedere come cambiano i tempi, quanto vecchie idee e/o concezioni ritenute superate, tornino alla ribalta, e come invece schemi ritenuti “vincenti”, all’improvviso, non si dimostrino più tali. Ricordo ancora quando i miei genitori, unitamente a quelli dei miei amici, cercavano di inculcarci l’importanza fondamentale dello studio tradizionale, inteso come *titoli ed esami*: scuola, università e corsi post laurea.

Studiare era importante, non solo per le prospettive professionali che si aprivano, ma anche in quanto ci si elevava culturalmente, quindi socialmente. Insomma, in quei tempi (anni ’80) l’accesso allo studio sembrava aprire la via per il paradiso: lavoro, carriera, denaro.

Per carità, c’è un valido fondamento di verità: l’accesso alla cultura, di per sé, eleva e qualifica (garantiva opportunità, quando il numero dei laureati era davvero basso, ossia negli anni ’70).

Tuttavia, questo sistema ha mostrato un'enorme debolezza, di cui oggi i giovani stanno pagando il prezzo.

Lo studio *non garantisce* alcunché. *Prospetta* maggiori opportunità, ma non garantisce alcunché. E questa realtà è iniziata ad emergere già negli anni '80. Il numero dei diplomati e dei laureati cresceva sempre più con la diffusione di un maggior benessere, e allora, nel mondo del lavoro, si inventarono prima l'importanza del 110 e lode, poi la necessità dei master altamente specializzati. Oggi quasi non se ne sente più parlare, e neppure il 110 e lode garantisce più nulla. Ecco il senso della frase con cui ho iniziato l'introduzione.

Come tutto cambia... e quanto spesso ciò che fino ad ieri si riteneva un punto fermo oggi non appare più come tale, e non se ne comprende il perché.

Le persone ancora oggi cercano il posto fisso, l'impiego stabile, e non hanno capito che "sopravvive" chi ha delle idee, delle professionalità, piuttosto che un impiego.

Chi ha idee e professionalità vive dignitosamente la propria attività lavorativa, sia in termini economici, sia come possibilità di sbocchi professionali, perché essendo egli artefice del proprio successo e/o insuccesso, tutto dipende da lui. Nessuno decide per noi. Se vali, emergi.

Chi invece predilige il posto fisso naturalmente è già “condannato” dal punto di vista economico; e riguardo i possibili sbocchi professionali... beh, essendo questo il Paese in cui davvero la meritocrazia è un concetto utopico, lascio immaginare la risposta. Anzi, il più delle volte, se si è bravi, la cosa può anche dare fastidio! Inoltre niente dipende da te. Eppure la maggior parte delle persone “vuole” ancora l’impiego stabile, il posto fisso.

Ma è possibile *cambiare* se lo si desidera?

La risposta è una sola. Citerò un vecchio slogan della Nike:
«Impossibile è solo una parola pronunciata da piccoli uomini che trovano più facile vivere nel mondo che gli è stato dato, piuttosto

che cercare di cambiarlo. Impossibile non è un dato di fatto, è un'opinione. Impossibile non è una regola, è una sfida...».

Tu puoi riuscire in qualsiasi cosa, se ci metti tutto l'impegno di cui sei capace, la voglia, la determinazione, e se hai le giuste strategie.

Ti sto offrendo una di quelle idee e professionalità di cui ti ho parlato, e delle precise strategie per accorciare i tuoi tempi di apprendimento, indirizzandoti da subito verso il giusto percorso. Avrai la possibilità di scegliere cosa poter essere: uno che decide per sé, oppure uno delle cui sorti decidono altri. A te la scelta.

Sto per parlarti di una delle professioni che ritengo fra le più belle al mondo. Il perché, lo vedrai e valuterai tu stesso.

Manuel Frinconi

GIORNO 1:

L'importanza della consulenza

L'idea di scrivere questo libro, mi è venuta perché nel nostro paese non esiste la vera consulenza in campo finanziario. O meglio: c'è, ma viene riservata esclusivamente a clienti molto benestanti, cui le banche hanno dedicato l'apposito servizio di private banking.

Si tratta di una minoranza di persone con medi e grossi patrimoni, le quali necessitano di specifiche impostazioni economiche, finanziarie e patrimoniali, nonché di relative soluzioni piuttosto complesse, che spaziano dall'ottimizzazione fiscale e tributaria agli aspetti successori ed ereditari, alla diversificazione reale degli investimenti (filatelici, numismatici, opere d'arte, investimenti alternativi, mercati mobiliari, pietre preziose, immobiliari ecc.), all'esigenza di protezione e tutela del patrimonio da parte di terzi (trust e fondi patrimoniali), alla separazione delle proprietà dalle persone e via dicendo. A mio

avviso, oggettivamente, queste persone hanno necessità di una consulenza finanziaria “dedicata”, ossia praticata da professionisti altamente qualificati e specializzati in problematiche alquanto complesse, connesse alle esigenze appena descritte.

E sono davvero complesse, sia per la quantità dei fattori di cui bisogna tener conto nelle impostazioni delle “impalcature” giuridiche e patrimoniali, sia per la “mutabilità” del diritto nelle relative materie, ossia la facilità con cui - nel nostro Paese - variano le leggi, spesso anche in maniera radicale.

Oltre a ciò altrettanto impegnativo è il monitorare costantemente il portafoglio d’investimento di grossi patrimoni, in quanto solitamente composto da più strumenti finanziari e non, tecnicamente piuttosto complessi (strumenti finanziari derivati, strumenti alternativi come hedge funds ecc.), combinati fra loro in un gioco di pesi e misure che ne determina un certo equilibrio. Il quale, se anche solo un elemento varia nel suo peso o misura, può comportare lo sbilanciamento dell’intero portafoglio d’investimento, se non s’interviene immediatamente al fine di

Tutti i Diritti Riservati – Vietata qualsiasi duplicazione del presente ebook

riportare la situazione in equilibrio. Oltre a ciò, la natura di certi strumenti finanziari richiede il costante controllo da parte degli operatori professionali preposti, in quanto utilizza la leva finanziaria, e quindi gli operatori stessi possono impegnare i clienti per cifre che vanno oltre il patrimonio conferito in gestione. Naturalmente si tratta di soluzioni finanziarie alquanto sofisticate.

Insomma, sicuramente per patrimoni di una certa entità, il servizio di apposita consulenza finanziaria è davvero necessario perché richiede competenze molto specifiche, e pertanto sono necessarie professionalità altamente evolute finanziariamente parlando. Di conseguenza, tale servizio presenta dei costi, piuttosto elevati, sopportabili appunto solo da persone di un certo livello o profilo economico.

Tuttavia, a mio avviso, la consulenza finanziaria sia pur a differenti livelli, si può effettuare, pertanto si può erogare praticamente quasi a chiunque. Un esempio: la consulenza finanziaria serve sia a gestire i soldi di chi li ha, ma anche farne fare a chi non ne ha.

Naturalmente non affermo che con pochi euro si può diventare miliardari ma, sicuramente, come ho scritto nel mio precedente libro, una valida consulenza finanziaria può migliorare le proprie finanze.

Anzi, la consulenza dovrebbe potersi erogare alla maggioranza delle persone e non limitatamente ad una minoranza di “eletti”. Se così fosse, avremmo meno persone in difficoltà, ad esempio con i mutui contratti a tasso variabile, oppure meno persone invischiate nei fallimentari investimenti in bond argentini o in obbligazioni Parmalat, o, ancora, meno persone che hanno letteralmente bruciato patrimoni in investimenti azionari rivelatisi disastrosi.

A mio parere, la consulenza finanziaria *assolve* a una indispensabile funzione sociale: quella del **benessere comune**. Ma soprattutto, *previene* situazioni generali piuttosto diffuse (vedi mutui a tassi variabili) che possono diventare veri e propri problemi sociali.

Tramite l'approccio alla consulenza finanziaria, il cliente viene *educato culturalmente*, quindi indirizzato verso una corretta impostazione nei confronti della gestione del denaro e degli investimenti.

Questo tipo di *educazione culturale* è fondamentale perché aiuterebbe a far comprendere alle persone l'importanza dell'istruzione finanziaria, necessaria sia per evitare situazioni spiacevoli o drammatiche, sia per ottimizzare la gestione delle proprie risorse, e soddisfare al meglio le proprie esigenze economico e finanziarie.

Inoltre, consentirebbe di realizzare i propri obiettivi con lucidità e soddisfazione, riducendo i “rischi” vari di cui si sente tanto parlare, impropriamente, anzi a sproposito (e mai in maniera veritiera e corretta) proprio dai mass media e dai giornali.

Sono stato promotore finanziario per tanti anni e ho avuto modo di vedere e valutare, tramite il contatto professionale con migliaia di persone, quanto sia indispensabile trasferire mediante la consulenza una vera e propria istruzione finanziaria.

Gran parte dei “disagi” finanziari in cui le persone si trovano derivano prevalentemente dall’ignoranza riguardo il mondo degli investimenti, motivo per il quale troppo spesso le scelte sono state effettuate in maniera epidermica e/o alquanto superficiale. La mancata conoscenza degli strumenti finanziari ha portato le persone ad utilizzarli in maniera impropria, e quindi a trovarsi inevitabilmente in situazioni spesso drammatiche.

La mancanza di conoscenza delle dinamiche e delle regole dei mercati finanziari ha fatto sì che le persone *entrassero* nei mercati quando i valori erano alti, per *uscirne* quando i medesimi calavano bruscamente, diventandone ostaggi, come una barca in balia delle onde.

Ho visto un diffuso utilizzo, palesemente errato, di strumenti mobiliari (finanziari e assicurativi), che non poteva non portare insoddisfazione con conseguenti perdite, talvolta rilevanti. Ma una costante ho rilevato, in tutti gli anni della mia attività professionale: gli insuccessi sono sempre derivati dalla mancanza di istruzione finanziaria. Perché ciò comporta il mancato corretto utilizzo degli strumenti, che a sua volta deriva dal non rispetto

delle regole che ne disciplinano il funzionamento. I mercati e gli strumenti, hanno delle regole che ne disciplinano il corretto funzionamento. **Il bello è che sono sempre quelle!** Per cui: è possibile prevedere e provvedere.

Sottolineo che non esiste un solo strumento finanziario nato con l'obiettivo di causare perdite, perché se così fosse, naturalmente, non lo sottoscriverebbe nessuno. Quindi, il problema non è mai negli strumenti o nei mercati. Ma dal come li si utilizza.

Vedrai che chi ha fatto scelte poi rivelatesi errate, non dirà mai: «Ho sbagliato, sono stato superficiale, non ho capito, non ho approfondito...», quanto, piuttosto, dirà che gli investimenti, sono pericolosi e che, siccome è rimasto scottato, non fanno per lui, e non entrerà più nei mercati finanziari.

Questo atteggiamento è infantile e privo di qualsiasi logica. È più semplice, dal punto di vista emotivo, affibbiare la responsabilità della proprie scelte (rivelatesi fallimentari) al “sistema”. Ecco perché le persone, quelle persone che non fanno autocritica, ritengono la finanza pericolosa e da evitare. Ma non la ritenevano

tale quando, per puro caso, hanno azzeccato qualche investimento che ha portato qualche guadagno!

È la storia della volpe e l'uva! Oggi più che mai c'è bisogno di cultura finanziaria: i conti correnti costano e non rendono più; i Titoli di Stato coprono a malapena l'inflazione; le obbligazioni per anni, sono state avare di rendimenti; le azioni oscillano molto; inoltre, si sono verificati eventi dalle ripercussioni davvero pesanti, come nel caso delle obbligazioni Parmalat, dei bond argentini, o ancora la “trappola dei mutui” a tasso variabile... fino all'attentato alle Torri Gemelle e alla crisi dei subprime negli USA.

Insomma, potrei continuare a lungo ad elencare i motivi per cui, oggi più che mai, è necessaria la consulenza finanziaria al fine di trasferire cultura finanziaria, per aiutare le persone e indirizzarle verso scelte più consapevoli, e sicuramente più consone alle loro esigenze e ai loro obiettivi.

Credo che tu abbia compreso quanto oggi sia tutto diventato più complesso, e che pertanto davvero non è più possibile rimanere ignoranti finanziariamente.

Ma come mai quest'ignoranza ancora dilaga? Per due motivi:

- 1) nel nostro Paese la cultura finanziaria è arrivata solo negli anni '80, quindi è relativamente recente;
- 2) le istituzioni finanziarie/assicurative invece di aiutare ed educare i clienti a una corretta gestione del denaro, semplicemente si limitano troppo spesso ad

“accontentarli”, sapendo che non hanno sempre le necessarie competenze per poter valutare cosa sia meglio per loro. Pensa a chi cercava strumenti sicuri come le obbligazioni, ma con un alto rendimento, simile a quello delle azioni (Parmalat o bond argentini). Per cui spesso collocano prodotti non idonei alle reali esigenze degli utenti. Su migliaia di clienti, ne ho incontrati solo tre che avevano un portafoglio tarato correttamente sulle proprie reali esigenze.

Se le persone si rendessero conto di quanto sia importante l'istruzione finanziaria, probabilmente pretenderebbero una diversa attenzione, nonché prodotti finanziari maggiormente idonei alle loro necessità.

Le istituzioni sopra citate dovrebbero comprendere che sarebbe meglio soddisfare appieno i clienti, e ciò si ottiene solamente tramite un'appropriata attività di consulenza, collocando i giusti prodotti/servizi in relazione alle specifiche esigenze e obiettivi; anche andando contro le credenze dei clienti, se necessario, in quanto spesso frutto di convinzioni errate o fuorvianti. Quindi, l'attività di consulenza, dopo l'attenta analisi della persona, si completa proponendo prodotti/servizi che assolvano pienamente alle reali esigenze delle persone che, per quanto simili, sono diverse le une dalle altre. Per mia esperienza, quasi mai quello che il cliente desidera coincide davvero con quello di cui ha bisogno.

Se i clienti fossero soddisfatti, consiglierebbero ai propri amici e parenti quanto essi stessi hanno sottoscritto, aumentando quindi al contempo il volume d'affari delle medesime istituzioni

finanziare/assicurative. Un buon affare può definirsi tale solamente quando la soddisfazione è reciproca. Non sai quanti clienti, dopo che in analisi siamo andati in contraddizione nel loro interesse, mi hanno poi ringraziato per non aver dato loro quello che credevano di volere solo perché pensavano fosse giusto. Perché una buona pubblicità, anzi, la migliore, deriva esclusivamente da un cliente soddisfatto.

Non intendo dire che i prodotti finanziari e assicurativi siano tutti delle fregature. Anzi: ve ne sono di buoni, e assolvono comunque a importantissime funzioni, imprescindibili in quanto connesse ad esigenze ed obiettivi delle persone.

Intendo dire che troppo spesso tali prodotti sono venduti in maniera impropria o proposti omettendo delle caratteristiche importanti e necessarie da evidenziare. Inoltre, essi vengono venduti in maniera totalmente sganciata dalle effettive esigenze del cliente e senza una approfondita analisi che giustifichi l'impiego di uno, piuttosto che di un altro. Se di strumenti finanziari ve ne sono tanti, forse, è perché ciascuno di essi ha delle proprie specifiche peculiarità. Pertanto, solo **l'analisi delle**

esigenze del cliente può fornire l'esatta indicazione riguardo la selezione degli strumenti più idonei per lui.

Insomma: troppo spesso i prodotti finanziari ed assicurativi sono stati sia elaborati con vantaggi a senso unico, sia proposti ed utilizzati impropriamente. Risultato? La gente non si fida più, e i denari sottratti ai mercati finanziari sono andati a gonfiare mercati alternativi come quello immobiliare o dei Titoli di Stato. Le banche e le assicurazioni hanno perso la fiducia dei clienti, e il promotore finanziario non è percepito come un serio e valido professionista (al pari dell'avvocato, del notaio, del commercialista, del dentista ecc.) ma come un "classico" venditore.

Ciò deriva dal fatto che troppo spesso egli si è presentato e comportato come tale, oltre ad essere professionalmente poco preparato. Le istituzioni finanziarie non sono interessate a curare la preparazione professionale dell'operatore, ma solo quella commerciale. Non a caso sono stati elaborati corsi di preparazione tecnica a livello europeo, come EFA ed EPFA o

simili, tenuti da istituzioni universitarie e non dagli istituti di credito e SIM.

Queste istituzioni, a mio avviso, si preoccupano ancora troppo di trasferire prevalentemente tecniche di vendita e di elaborare budget aziendali improntati per lo più su raccolta da effettuare su prodotti di risparmio gestito (maggiormente remunerativi) e assicurativi, a scapito dei singoli strumenti finanziari, per cui il cliente pagherebbe “solo” la commissione di negoziazione. Non sai quante polizze miste (ossia che coprono anche il caso morte) ho visto fatte a ragazzi di venti/trent’anni. E quanti fondi monetari e obbligazionari, o anche azionari, che hanno reso meno dei titoli di Stato. Non tanto e non solo per via delle performances non esaltanti, quanto anche per il fatto che sono gravate da costi molto superiori rispetto a quelli previsti dall’utilizzo dei singoli strumenti finanziari.

Se esse curassero meglio la preparazione e la crescita del professionista, non solo dal punto di vista commerciale, ne uscirebbe un qualcosa di grande, ottimo per le persone che affidano i propri risparmi e eccellente per le istituzioni, che

riporterebbero giustamente un valido e lauto guadagno commisurato all'effettiva qualità delle prestazioni erogate.

Chi, come il sottoscritto, ha lavorato per le aziende del settore, nessuna esclusa, sa come stanno le cose e quanto poco suddette aziende si preoccupino di dare del vero valore aggiunto ai professionisti, consistente in una solida preparazione (di cui certamente fanno parte anche le tecniche di comunicazione e di vendita) ed elevazione professionale.

Questo è il risultato dell'“evoluzione” della finanza nel nostro Paese, dagli anni '80 (ossia dall'inizio) ad oggi. La situazione è così grave ? Sì.

Ma **questa può essere la tua fortuna**. Se fossero tutti dei megaprofessionisti bravi e capaci sarebbe molto più difficile emergere professionalmente e farsi una propria clientela affidabile e fedele.

Proprio perché la situazione è così grave, oggi, hai l'opportunità di sfondare nel mercato, di andare a recuperare tutti quei clienti

insoddisfatti (ti assicuro che è arduo portare a te clienti soddisfatti) che altro non aspettano di potersi fidare ed affidare a qualcuno professionalmente e moralmente di alto spessore, che si occupi seriamente delle loro esigenze economiche e finanziarie. È come se si ricominciasse da capo: il mercato dei potenziali clienti è davanti a te, ansioso di essere fidelizzato, seguito ed accudito, finanziariamente parlando. Perché di truffe, di perdite in conto capitale e di insoddisfazioni negli investimenti ne ha subite davvero parecchie.

È sfiduciato, quindi dovrai rimboccarti le maniche. Ma ti assicuro che quando le persone troveranno in te un professionista “diverso” dalla massa degli operatori in circolazione, affidabile e professionalmente preparato, saranno più che liete di affidarsi a te, e ti faranno un’eccezionale pubblicità sei saprai soddisfarle. Ricorda che, come pubblicità, non c’è nulla di più efficiente di un cliente soddisfatto.

Sarà lui a reperirti e mandarti nuovi clienti, e lo farà con passione e convinzione. Perché ti ha provato e valutato. Conosci migliore pubblicità?

Ma come si diventa un valido professionista?

Naturalmente, creandosi una professionalità adeguata ed elevata, da aggiornare costantemente e continuamente. Non solo commerciale (imposta dalle istituzioni finanziarie/assicurative), ma anche tecnica, ovviamente.

Ma non basta. Anzi, senza quanto sto per dire tutto ciò non serve, in quanto senza clienti la professionalità serve a poco.

Fondamentali sono la *comunicazione* e la *capacità di interazione* con le persone. Si tratta di una vera e propria arte. Ma non è necessariamente un talento: si apprende, si sviluppa, e si raffina.

SEGRETO n. 1: la capacità di comunicare è la chiave di volta del successo del consulente finanziario.

Se non fosse così importante, non ne avrebbero fatto un apposito corso di laurea (Scienze della Comunicazione).

L'*empatia* è un fatto di pelle: non si può modificare, e dipende dalla prima impressione, il che solitamente avviene nei primi tre-

cinque secondi di contatto. Ma la *sintonia* è tutt'altro: si costruisce.

La comunicazione risponde a regole ben precise, e lo sviluppare questa capacità ti consentirà di poter interagire professionalmente praticamente con chiunque. Puoi essere il miglior professionista del mondo, il più preparato, addirittura un luminaire: ma se non hai clienti tutta questa conoscenza serve davvero a poco.

SEGRETO n. 2: la capacità di un professionista si misura dal suo portafoglio-clienti, mentre la sua validità dalla soddisfazione dei medesimi.

Tu puoi essere molto bravo, serio e responsabile, nonché preparato. Ma il tuo potenziale cliente non lo sa. Non serve dirglielo: pensi che qualcuno parlerebbe mai male di se stesso ? È come chiedere all'oste come è il suo vino! Lo devi dimostrare. Ma il dimostrarlo può richiedere troppo tempo.

Inoltre c'è la pessima abitudine da parte dei promotori di “agganciare” la fiducia del cliente a risultati ottenuti in termini di

performance, cosa che spesso hanno fatto per rivendersi la paternità delle scelte fatte fare al cliente quando i mercati premiavano *qualsiasi* scelta: pessima abitudine, poiché il risultato lo fa sempre e solo il mercato e mai il promotore.

Inoltre, quando il “vento” cambia, ed è inevitabile che prima o poi ciò accada perché tutto è ciclico, quella “paternità” non viene più sostenuta con vigore, e spesso, molti “professionisti” sono stati costretti a negarsi anche al telefono di fronte alle richieste d’aiuto dei clienti.

SEGRETO n. 3: mai farsi grande in base ad una performance ottenuta. Non puoi garantire la continuità dei medesimi risultati perché dipende dai mercati e non da te. E se i mercati calano, viene meno la tua credibilità spesa. E, prima o poi, calano.

Ma come si fa a guadagnare la fiducia del cliente, senza aspettare anni di conoscenza che ne consolidi la fiducia professionale? Tramite la comunicazione efficiente ed efficace, che da subito deve caratterizzare il rapporto professionale.

La gente non è stupida: può non essere preparata finanziariamente, ma valuta presto prima l'uomo, poi il professionista che ha innanzi. In che modo? Da tante cose, che vedremo una per una al fine di far sì che la giusta comunicazione porti da subito il cliente a volersi fidare ed affidare al consulente.

Per comunicazione non intendo solo quella verbale.

Valuteremo infatti quanto sia importante anche l'aspetto fisico (ricorda che il primo impatto è quello che conta e colpisce maggiormente. Avviene a pelle, pertanto a livello istintivo e non razionale, quindi è difficilmente controllabile: se è negativo, diventa estremamente difficile se non impossibile “risalire la china”), le posture da tenere di fronte al cliente, ed altri piccoli segreti che - a livello sia conscio che inconscio - influiscono sulla percezione e sul processo decisionale del cliente.

Ogni parte del tuo corpo comunica qualcosa.

Quindi dovrai avere cura estrema e attenzione capillare a tutto quanto riguarda la tua persona, anche nell'immagine esteriore. All'inizio tutto questo può apparire come esagerato e di difficile applicazione, ma vedrai che con il tempo ti verrà naturale.

Io stesso, come ho specificato piuttosto dettagliatamente nell'altro libro che ho scritto prima di questo (*Migliora le tue finanze*), ho imparato sulla mia pelle quanto sto cercando di trasferirti, non senza momenti di scoramento, di difficoltà e di dubbi sia sulla mia persona, sia sulla mia idoneità a questa professione. Ma non mi sono arreso.

Tieni presente che sono persona di moralità ed etica alquanto intransigente, di preparazione superiore alla media (laurea, master sia in Italia che all'estero, e assistenza universitaria per anni) e, soprattutto, con una passione e dedizione fuori dal comune in quello che faccio. Per me davvero la soddisfazione del cliente era cosa fondamentale.

Eppure, i primi potenziali clienti (rimasti tali, ossia potenziali), e intendo circa trecento persone, non mi scelsero come professionista in cui riporre fiducia. La cosa all'inizio mi irritò alquanto. Mi chiedevo: «Ma come? Sono bravo, serio, preparato, onesto e ho davvero a cuore le sorti finanziarie delle persone, e queste, dopo essersi fidate di sedicenti professionisti da cui sono

stati “fregati”, mi rifiutano? Non è possibile: tutti cercano un consulente con le caratteristiche che io ho!»

Ebbene, avevo due alternative: o ritenere tutti stupidi, o cercare di capire come mai, nonostante fossi quello che ritenevo di essere, non mi avevano scelto. Naturalmente, optai per la seconda alternativa.

La quale mi costrinse ad un profondo esame di coscienza e ad una spietata analisi dei miei comportamenti, basati sulle mie convinzioni e percezioni che di me, e di quanto mi circonda, avevo.

Allora, e solo allora, con l’umiltà come unica arma e possibilità che avevo per capire e quindi crescere, ho capito, ho imparato e sono intervenuto sulla mia persona. Questo non significa che sono diventato quello che non ero. Significa che ho migliorato quello che ero, laddove potevo.

Se tu non sei disposto a rimetterti in discussione, non puoi pretendere che altri lo facciano per te. O nei tuoi confronti. Se tu

non sei pronto a essere un uomo migliore, non puoi pensare che le persone *debbano* o *vogliono* entrare nel tuo io più profondo, per cercare quello che sei. Quindi ho capito che il problema non era in loro, ma in me: se io non ero disposto ad ascoltarmi, come potevo pensare che avessero voglia di farlo altri?

Ricorda che il cliente a te non deve niente. Sei tu a doverti guadagnare la sua stima e fiducia. Solo allora il cliente scommetterà su di te, affidandoti il presente e futuro, suo, e dei propri familiari. L'umiltà, l'arte del saper ascoltare e interagire, l'arte di osservare, di affinare l'istinto per capire e pesare immediatamente chi hai davanti per poter comunicare subito efficacemente sono tutti elementi che mi hanno davvero fatto crescere umanamente. Ho ritenuto questo percorso di crescita, personale prima che professionale, meraviglioso.

E ti dirò di più: una volta si diceva che “fare il militare” era un'esperienza “istruttiva” per crescere e saper stare in mezzo agli altri. Ebbene, se dipendesse da me, imporrei come obbligatorio, al posto della leva, fare il promotore finanziario per un anno.

È una delle professioni più belle al mondo, veramente istruttiva, ma estremamente dura e formativa perché ti obbliga a crescere veramente.

Qui c'è la vera meritocrazia: se sei capace umanamente e bravo professionalmente riesci alla grande. E sapere di aver contribuito a risolvere situazioni difficili, o problemi finanziari rilevanti alle persone, di averle addirittura salvate da possibili e probabili insuccessi che avrebbero potuto rivelarsi devastanti, dà anche un senso di utilità sociale, umana. Anche sapere di aver contribuito a realizzare qualche sogno nel cassetto, non sai che soddisfazione comporta!

Ci sono in giro molti testi sull'arte della vendita e sul fatto che *vendere è comunicare*: giusti nei concetti, ma spesso errati nelle applicazioni. A parte il fatto che la vendita è solo un aspetto (e neppure dei più importanti, perché se non effettui correttamente quel percorso che porta il cliente alla conclusione del contratto alla vendita non ci si arriva) della consulenza, tieni presente che gran parte di quei testi sono generici.

Alludono a tecniche di vendita, di comunicazione sul commercio e sulla vendita in generale, ma mai nessuno ha scritto un testo sulla comunicazione e sulla vendita applicato specificatamente a questa professione. C'è un'enorme differenza fra vendita di *prodotti* e vendita di *servizi*. Nei primi il fulcro dell'attività è, appunto, il prodotto, quindi un qualcosa di tangibile, un oggetto di una qualche utilità pratica.

Ma nei secondi è tutt'altra storia. Non trattandosi di prodotti, tutto è estremamente più complesso e difficile. Non vendi nulla di tangibile. Nella vendita di servizi, in realtà vendi la tua professionalità. Qualcuno dirà: «Ma anche l'avvocato vende la propria professionalità, proprio come il commercialista, il dentista, il notaio!»

Ma da quei professionisti, prima o poi, in qualche modo sei costretto ad andare: non se ne può fare a meno. Dal consulente finanziario invece no. Non è indispensabile. Non è avvertito come tale.

In realtà è l'esatto contrario, ma nella percezione comune il consulente finanziario non è indispensabile, fondamentale, come professionista che coadiuva i singoli e le famiglie nelle loro scelte economiche, patrimoniali e finanziarie. Quindi potremmo dire che, nella propria attività, il consulente finanziario parte "svantaggiato" rispetto alle altre categorie professionali. Ma è davvero così? A prima vista sì, ma in realtà anche in questo caso è l'esatto contrario!

Tieni presente che nelle altre categorie, poiché indispensabili, c'è una concorrenza spietata. Sapevi che nel Lazio il numero degli iscritti all'albo degli avvocati è pari a quello del numero dei colleghi in tutta la Francia?

Se tu fossi un avvocato/commercialista/dentista alle prime armi, t'assicuro che sarebbe più difficile emergere, sia perché la legge impone a queste professionalità una preparazione elevata che richiede troppi anni di formazione teorica, lasciando poco spazio a quella pratica (e cioè un esame di stato dopo laurea), sia perché questi professionisti sono in gran numero.

Ma se sei un valido, preparato e serio consulente finanziario, oggi, per te, può essere l'Eldorado. Per tanti motivi. Perché la preparazione dei colleghi del settore lascia troppo spesso davvero a desiderare in quanto non sono previsti come requisiti obbligatori per accedere alla professione, ad esempio, la laurea o qualche specifico ed attinente corso di studi (né molti di loro, pur non essendo obbligatorio, hanno il buon senso di istruirsi come un professionista che possa definirsi tale farebbe comunque).

Perché hai di fronte a te milioni (e non scherzo) di potenziali clienti, estremamente delusi da banche/assicurazioni che, tramite i loro borsini o agenti assicurativi, hanno collocato tanta di quella “immondizia” presso i clienti (basti pensare alle obbligazioni Parmalat e ai bond argentini) da aver causato perdite notevoli.

Perché hai di fronte a te clienti “fai da te” che, grazie alla propria presunzione hanno preso delle batoste finanziarie devastanti. O, ancora, clienti insoddisfatti dell'operato di colleghi

“professionisti” sedicenti consulenti, che sono a tutt'oggi ancorati alle vecchie desuete tecniche di vendita di servizi come fossero

prodotti, e non hanno ritenuto opportuno evolvere e maturare nella vera consulenza.

Quindi, come vedi, hai davanti a te praticamente un mare di potenziali clienti, pronti per esser “presi” e fidelizzati, a fronte di una quasi inesistente concorrenza. È l’inefficienza del sistema finanziario ad esser il tuo punto di forza, se saprai guadagnartelo. Ti assicuro che le altre categorie professionali (avvocati, commercialisti, dentisti ecc.) non hanno altrettanti punti a proprio favore per riuscire professionalmente a farsi un nome e ad emergere, oltre che a guadagnare.

Altro vantaggio del consulente finanziario: non ha un limite alle proprie possibilità di guadagno. È lui, infatti, a stabilire quanto poter guadagnare e, di solito, questo valore coincide con la sua capacità e la sua possibilità di seguire un certo numero di clienti.

Ma non è finita qui: mentre l’avvocato, il commercialista, il dentista limitano le proprie possibilità di intervento e guadagno all’atto/intervento/prestazione circoscritta al motivo per cui sono stati contattati, il consulente finanziario, curando in toto la

gestione del denaro del cliente, non ha limite di contatto e d'intervento: seguirà il cliente sempre, in qualunque decisione - importante o meno - che attenga al denaro. E il denaro c'entra praticamente in ogni cosa!

Quindi la collaborazione professionale come consulente finanziario è operativa sempre, in maniera costante e continuativa (non quindi circoscritta e specifici settori) per tutti gli interventi attinenti alle finanze del cliente. Questo indubbio vantaggio fa sì che il cliente, se si lavora bene, ti è fedele a vita, e ti contatta anche se deve cambiare la macchina!

Ma prima una precisazione. Ogni tanto parlo di *promotore finanziario* mentre altre volte ho usato il termine *consulente finanziario*. C'è da chiarire un concetto importante.

Il Testo Unico della Finanza si riferisce ai “servizi d'investimento” nell'art. 1 (negoziiazione per conto proprio/terzi, collocamento con o senza preventiva sottoscrizione, acquisto a fermo, assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente ecc.) e nell'art. 18, come esercizio professionale di attività nei confronti

del pubblico, riservata esclusivamente a banche e ad imprese d'investimento, oppure agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto nell'art.107 del Testo Unico Bancario alle SIM.

Pertanto appare esclusa la possibilità che il singolo professionista promotore finanziario, possa esercitare l'attività di consulenza vera a propria. Al medesimo, almeno per il momento, ufficialmente, è riservata “solamente” l'attività di offerta fuori sede, ossia la “promozione ed il collocamento presso il pubblico”.

Infatti l'attività prevista e disciplinata ex lege dal Testo Unico della Finanza riguardo l'attività del promotore finanziario recita testualmente (Testo Unico della Finanza, articolo 31): per l'offerta fuori sede, i soggetti abilitati (*ad effettuare i servizi d'investimento*, n.d.A.) si avvalgono di promotori finanziari che sono delle persone fisiche le quali, come dipendenti, agenti e/o mandatari, esercitano professionalmente l'offerta fuori sede. L'attività professionale è svolta esclusivamente nell'interesse di un solo ed unico soggetto.

Pertanto, giuridicamente, il promotore finanziario “promuove e colloca” solamente i servizi d’investimento in luogo diverso dalla sede legale dell’intermediario (soggetto abilitato).

In poche parole, il Testo Unico della Finanza riserva ai promotori l’attività di “vendita e sottoscrizione” di prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari, e esclude l’attività di consulenza, che riserva invece ai soggetti abilitati.

A parte i motivi di tutela del pubblico risparmio che possano giustificare, almeno in apparenza, talune restrizioni all’ambito professionale operativo del promotore finanziario, il sistema è spostato nettamente a favore dei soggetti abilitati. Perché mai il professionista Promotore Finanziario non può esercitare in proprio, al pari di qualsiasi altro professionista, coperto da regolare polizza per responsabilità professionale in caso di negligenza, imprudenza e imperizia?

Questa è la verità. Banche, SIM e assicurazioni non fanno consulenza, ma mera vendita e lavorano sulla quantità delle persone. A loro che è riservata l’attività di consulenza (servizio

d'investimento) non la fanno e preferiscono vendere; mentre ai promotori che preferirebbero effettuare la vera consulenza, invece che la vendita pura, non la fanno fare! Capito come funziona nel nostro paese?

Il promotore lavora sulla consulenza perché dalla soddisfazione del cliente deriva la sua “pagnotta”, e quindi predilige una attività basata sulla qualità dei servizi offerti, piuttosto che sulla quantità. Esattamente come il vincolo del monomandato dimostra altrettanto chiaramente come l'attività del promotore finanziario, in quanto ufficialmente limitata, sia ancora di più, mediante questo tipo di vincolo, gestibile e controllabile dai soggetti abilitati, poichè giuridicamente sono solo loro a poter effettuare talune attività connesse ai servizi finanziari.

È vero che, riguardo al vincolo del monomandato, si pone un problema di corresponsabilità di tipo oggettivo e penale (siccome il soggetto abilitato risponde in solido con il promotore, se vi fosse il plurimandato, come sarebbe possibile individuare il soggetto responsabile in solido che dovrebbe rispondere assieme al promotore?), tuttavia a mio parere, per come è stato redatto e

formulato il Testo Unico della Finanza nelle parti in cui si disciplina l'attività del promotore finanziario, appare chiaro ed evidente che lo "sbilancio" è tutto a favore dei soggetti abilitati, nettamente a discapito dei singoli professionisti e, soprattutto, a sfavore dei clienti.

Questi sono i due motivi per cui ho lasciato ufficialmente la professione. In Italia i soggetti abilitati non favoriscono l'autonomia dei singoli professionisti (ossia il lavorare in maniera indipendente), perché se fosse possibile effettuare pianificazioni presso qualsiasi istituto, ciò inasprirebbe la concorrenza fra le varie realtà e li costringerebbe oltretutto ad abbassare i costi dei prodotti/servizi giudicati, anche dall'Europa, fra i più costosi nell'area Euro.

I problemi prima evidenziati, che hanno indotto il legislatore a limitare l'attività ufficiale del professionista (promozione e collocamento fuori sede) e a subordinarla al vincolo del monomandato, sarebbero facilmente risolvibili:

- riguardo la responsabilità personale, basterebbe imporre al professionista la sottoscrizione di una *polizza professionale* (proprio come al medico);

- riguardo lo svolgimento dell'attività professionale di consulenza, si dovrebbe fare come per gli altri professionisti: a parcella, o a percentuale sugli utili.

Quindi, l'attività vera di “libera” consulenza, quella di cui ho parlato all'inizio, è *totalmente assente* in Italia, perché il legislatore ha assecondato la volontà dei soggetti abilitati. Tutto questo va a discapito dell'interesse reale dei clienti, in quanto il professionista non è libero e autonomo, almeno non totalmente. O non come dovrebbe.

Perché, anche se il promotore non è un dipendente (come invece lo sono gli addetti ai borsini delle banche), è comunque sottoposto a un vincolo di tipo commerciale da parte dei soggetti abilitati, i quali impongono dei budget che il professionista *deve* accettare e sottoscrivere.

Non essendo, appunto, un dipendente mentre lo si lascia più libero da tanti punti di vista, è tuttavia tecnicamente più semplice “mandarlo via” e quindi recedere dal rapporto di monomandato o contratto di agenzia da parte dei soggetti abilitati, qualora egli

non segua le direttive aziendali. Queste sono spesso sbilanciate a favore dei soggetti giuridici più forti. Ti faccio un esempio: quando un professionista cambia banca e si porta dietro i suoi clienti, nei contratti che legano il professionista alla nuova realtà c'è scritto quasi sempre che “i clienti sono della banca”. Ma come: se li porta il professionista?! È vero che il rapporto giuridico è fra il cliente e l'istituto, ma con quella dicitura ci sono tanti risvolti legali a sfavore del professionista qualora decida di cambiare istituto. Questa attività potrà definirsi veramente libera quando nella sua operatività sarà simile allo svolgimento delle altre professioni: ossia autonoma.

Quando il promotore sarà libero dal vincolo del monomandato, e potrà erogare la vera consulenza riconosciuta giuridicamente, non sarà più obbligato a vincolare se stesso e il cliente al soggetto abilitato per cui opera: essendo a quel punto sganciato da qualsiasi istituto, potrà erogare la propria prestazione professionale o con istituti con cui ha effettuato delle convenzioni, o lasciare che il cliente rimanga presso la propria banca, lavorando a parcella, o in percentuale sugli utili.

In tal modo, l'attività di consulenza sarebbe davvero libera, poiché il professionista non sarebbe più sottoposto a estenuanti pressioni di tipo commerciale e, soprattutto, i soggetti abilitati, per attrarre professionisti che effettuino convenzioni o portino clienti, sarebbero costretti a tirare fuori prodotti e servizi migliori e meno cari.

Riguardo la responsabilità del professionista, come detto, basterebbe imporre l'obbligo di una assicurazione professionale che tuteli il cliente nei confronti di responsabilità patrimoniali e penali derivanti dall'operato del professionista.

Un giorno si arriverà a tutto questo e, anzi, già esistono società costituite da autonomi professionisti, svincolate dai soggetti abilitati. Ma il legislatore è ancora sordo da questo punto di vista, anche se prima o poi sarà costretto a rendersi conto di quanto sia opportuno e saggio lasciare al professionista la possibilità (se lo desidera, altrimenti potrebbe tranquillamente scegliere il monomandato, che non abolirei affatto) di scegliere se prestare la propria attività professionale autonomamente o per conto di un soggetto abilitato.

Pertanto, fino a che giuridicamente non si perverrà a quanto detto, quando parlo di consulenza non mi riferisco all'attività prevista come servizio d'investimento; ma alla necessaria attività (non riconosciuta) prodromica, ossia antecedente, alla promozione e al collocamento presso il pubblico di strumenti finanziari effettuabili da parte del professionista nell'ambito di quanto gli è oggi concesso.

Ad oggi, mi limito a consigliare le persone che me lo chiedono, quale sia la miglior asset allocation in relazione alle proprie esigenze da attuare presso la propria banca. Ed è l'unico modo di agire davvero nell'interesse del cliente. Perché il cliente ti mette in mano la sua vita, il suo futuro e quello dei suoi cari. Non solo i soldi. I soldi sono solo un mezzo per soddisfare esigenze ed obiettivi. Questo non scordarlo mai, perché la fiducia del cliente merita sempre il massimo rispetto.

Se non vi fosse l'attività di consulenza, la situazione sarebbe come al mercato rionale, in cui si compra “un chilo di questo, un chilo di quello”, a prescindere dalle effettive esigenze ed obiettivi. Per comprendere di cosa effettivamente ha bisogno una

persona è necessario svolgere una approfondita e precisa attività di analisi circa la sua intera vita economica e finanziaria passata, presente e futura. L'analisi serve a elaborare un "abito finanziario" su misura per il cliente.

E, per esperienza, quasi mai quello di cui una persona ha effettivamente bisogno coincide con quello che essa desidera. Tieni a mente che il promotore può fare danni più di qualsiasi altro professionista, fino ad arrivare a mettere sul lastrico il cliente, se non opera scrupolosamente e professionalmente. Egli può rovinare una persona, quindi la sua responsabilità è davvero enorme.

Ancora una considerazione: i tardivi interventi del legislatore o delle istituzioni deputate ad effettuare i controlli fanno sì che si intervenga spesso DOPO che gli eventi negativi devastanti si sono verificati e i danni oramai consumati; e a farne le spese sono i risparmiatori. Mai prima. E le sanzioni irrogate agli operatori risultano in qualche modo colpevoli (quando vi sono) non risultano mai adeguate agli "errori" e ai danni compiuti. E i cocci del tutto sono sempre nelle mani dei risparmiatori...

Comunque, a prescindere da queste importanti considerazioni, sono convinto che questa attività sia la più bella del mondo. Sia per l'opportunità di crescita personale che offre, sia per il contatto con la moltitudine delle persone che necessariamente comporta: ne ho conosciute a migliaia e ognuna di esse era un universo a parte, un mondo da scoprire, con proprie peculiarità e caratteristiche, esigenze e obiettivi.

È estremamente stimolante interagire e confrontarsi con gli altri. Perché gli altri sono uno specchio di quello che siamo e, soprattutto, di quello che non siamo. Di qui, il percorso di crescita personale prima che professionale che arricchisce enormemente.

E, quando si tratta di soldi, è inevitabile che i rapporti professionali spesso divengano personali. Perché il denaro riguarda ogni aspetto della vita di una persona.

RIEPILOGO DEL GIORNO 1:

- SEGRETO n. 1: la capacità di comunicare è la chiave di volta del successo del consulente finanziario.
- SEGRETO n. 2: la capacità di un professionista si misura dal suo portafoglio-clienti, mentre la sua validità dalla soddisfazione dei medesimi.
- SEGRETO n. 3: mai farsi grande in base ad una performance ottenuta. Non puoi garantire la continuità dei medesimi risultati perché dipende dai mercati e non da te. E se i mercati calano, viene meno la tua credibilità spesa. E, prima o poi, calano.

MANUEL FRINCONI

Capitolo 1 estratto da:

IL CONSULENTE FINANZIARIO



**I Segreti e le Tecniche del Perfetto
Promotore Finanziario**