

PUBBLICITÀ

mediolanum
PRIVATE BANKING

Trovare soluzioni efficaci per il cliente: insieme possiamo servirlo al meglio



MARCO RAPONI

La competenza personale e il supporto della Banca alla base del lavoro e del successo di cinque Private Banker dell'Emilia

MARCO RAPONI

Nel 2010 Marco Raponi, da dirigente di banca qual era, responsabile di 40 filiali e duecento dipendenti, passa in Banca Mediolanum, non più alto funzionario ma libero professionista con la qualifica di promotore finanziario. Alla vigilia dei 50 anni, una moglie e tre figli, decide dunque di intraprendere una nuova esperienza professionale, accantonando le certezze costruite in tanti anni di lavoro serio e qualificato in una banca tradizionale. Qualche inevitabile problema di ambientamento è stato presto superato - dice - "grazie alla mia costanza e all'aiuto che ho ricevuto da tutti, dal mio supervisore su su fino al vertice. Avevo sentito dire che in Banca Mediolanum, quando un collaboratore ha un problema, tutti se ne fanno carico. Arrivato qui, ho constatato che è vero. E così funziona a tutti i livelli. In questa azienda si condivide tutto: successi e difficoltà. E questa impostazione dà grandi risultati. Lo si è visto quando la Banca ha deciso, per esempio, di aiutare i clienti colpiti dal terremoto che ci ha feriti nel maggio 2012. Il ritorno è stato fortissimo". Attivo a Modena, di Raponi è subito evidente una qualità: l'entusiasmo. I suoi clienti sono i primi a notarlo: "Effettivamente mi dicono che si vede che sono convinto di quel che dico, di quel che faccio. Che credo nel mio lavoro



STEFANO GENTILI

e nella bontà delle soluzioni che propongono loro". Il fatto è che "in Mediolanum quello che uno ha dentro, può venire alla luce. Le potenzialità trovano l'ambiente ideale per realizzarsi".

STEFANO GENTILI

"Cosa mi piace del mio lavoro? Riuscire a conquistare la fiducia della gente che servo". Dice proprio così: "che servo". Serve, essere al servizio di. Che per lui vuol dire: "Lavorare con professionalità e stabilità con la cura e il rispetto della persona". Stefano Gentili, 37 anni, ufficio a Reggio Emilia, fino al 2006 lavorava in una banca tradizionale, poi ha cambiato perché voleva un rapporto diverso con la clientela. "Volevo un rapporto fatto di continuità" spiega. "La continuità permette di conoscere il cliente, le sue esigenze, la sua forma mentis, i suoi valori, ciò che ruota intorno a lui nell'ambito del lavoro e della famiglia". Soltanto così si ha una base solida da cui partire con la consulenza. Ma anche per un'altra ragione la continuità è indispensabile per ottenere buoni risultati: "Gli obiettivi si raggiungono se si è coerenti nel tempo. Non basta mettere il cliente sulla giusta strada, bisogna anche fare il modo che ci resti, che non faccia deviazioni legate all'emotività del momento". Nel rapporto con le persone, Gentili (nomen omen) è avvantaggiato dalla sua indole: "Sono aperto, franco, non ho sovrastrutture" dice. "La mia semplicità mi permette di stabilire rapporti diretti, umani nel senso più completo del termine". In sintesi: "Il cliente ha bisogno di una guida, perché la realtà è complessa e lo scenario dei mercati cambia continuamente. Io mi offro come guida, con lealtà e un obiettivo: essergli utile, fare in modo che raggiunga i suoi obiettivi".



EMANUELE PAGNOTTARO

EMANUELE PAGNOTTARO

"Sono io che dò il ritmo alla mia vita. Rispettando le mie esigenze, la mia natura, posso rispettare e soddisfare le esigenze degli altri". Chi parla è Emanuele Pagnottaro, 37 anni, in Banca Mediolanum dal 2001, ufficio a Parma. "Ho scelto di fare questo lavoro perché volevo svolgere un'attività che mi permettesse di essere autonomo nel costruire e mantenere rapporti duraturi con i clienti. Volevo una professione che tenesse conto dell'unicità della mia persona e dell'unicità di ciascuno dei miei clienti. L'ho trovata. In quello che faccio non c'è niente di standard, niente di uguale per tutti. Sincerità e schiettezza sono alla



LORENZO SENIN

disponibili con me, per le esigenze del mio lavoro, dei miei clienti". Dica due doti che possiede. "L'onestà e la professionalità. L'onestà sta alla base della mia professione, dei miei rapporti con i clienti. Quando dò la mia parola, la onoro sempre. È uno dei valori che mi hanno trasmesso i miei genitori, che ho fatto miei e che mi hanno accompagnato per tutta la vita".

LORENZO SENIN

Lorenzo Senin, 48 anni, è stato per quasi tre lustri in una società americana di revisione, poi vicedirettore in una banca e amministratore delegato in un'altra. E da qualche mese è Private Banker Mediolanum a Bologna e Modena. Perché? "Per il modello organizzativo di Banca Mediolanum" spiega "e la sua impostazione del business aderente con l'evoluzione del mercato". Che cosa ha trovato qui, che prima non aveva? "Ritorno ruoli importanti, ma ero dipendente. Adesso, con questo nuovo approccio personale al cliente, posso crescere, acquisire competenze, affrontare con lui tematiche delicate, come il passaggio generazionale o la tutela del patrimonio. Questo approccio mi motiva a crescere e nella crescita trovo uno sviluppo professionale". Ma ha meno responsabilità di prima? "Tutt'altro. Prima il mio compito era, in sostanza, controllare affinché la banca non facesse errori, oggi le responsabilità sono legate al successo del mio lavoro. Inoltre posso muovermi liberamente nella realizzazione dei contatti e posso agire con più efficacia". Che cosa apprezzano maggiormente di lei i suoi clienti? "La trasparenza e la chiarezza nell'affrontare argomenti anche complessi, e un aspetto del mio carattere: l'equilibrio, che mantengo anche nei momenti critici". C'è qualcosa di questa Banca che



MASSIMO PASSERA

l'ha sorpresa? "La propensione a tutti i livelli, in tutti gli uffici, ad aiutare fattivamente, a trovare una soluzione ai problemi e alle necessità che possono sorgere nella consulenza. E questa è una forza formidabile".

MASSIMO PASSERA

Nella prima risposta di Massimo Passera, 53 anni, ufficio a Piacenza, c'è forse la spiegazione della lunga fedeltà non soltanto sua ma di tanti collaboratori verso la Banca: "Perché dopo 23 anni sono ancora in Mediolanum? Perché" dice "ritengo che qui ci siano le condizioni migliori per soddisfare i clienti. Sento di poter essere utile al cliente per i bisogni della sua vita familiare e le sue volontà legate alla vita quotidiana. Perché i soldi non sono un fine, per i miei clienti, ma un mezzo per concretizzare le loro necessità; un mezzo che il cliente può gestire al meglio se io gli do servizi utili per farlo. Ma il mio ruolo non si limita a fornire solo servizi utili. Perché possa scegliere con ocularità, il cliente deve sapere, conoscere, imparare. E questo è il mio compito. Tocca a me, ad esempio, spiegargli come si gestisce il risparmio nel lungo periodo, o la strategia di diversificazione che permette di affrontare qualsiasi evento finanziario, e così via". Un bell'impegno. "Gratificante. Ogni cliente merita la massima attenzione. E ogni cliente deve poter contare su una consulenza personalizzata, diversa, perché diversi sono i clienti, i loro bisogni e valori". Bisogna essere portati alle relazioni, per svolgere questa professione. "Sì. Bisogna provare piacere nello stare con le persone, anche nel passare insieme del tempo senza pensare al lavoro o ai risparmi. Le occasioni non mancano: lo dimostrano i tanti eventi di relazione che vengono organizzati da me e dalla Banca".

Storie e stili diversi con un unico obiettivo: tutelare risparmi e sicurezza

base di ogni mio rapporto". Ma anche, per esempio, essere potuto stare vicino al figlio quando era piccolo, organizzando la giornata in libertà, ha avuto la sua importanza. "Devi sentirti libero" dice "anche quando hai la giornata piena. Non potrei mai fare un lavoro se mi sentissi costretto a farlo". Quanto alla Banca, alla struttura manageriale, al supervisore, "ho rapporti diretti, ricevo tutte le informazioni che chiedo rapidamente e in modo chiaro. Imparo da tutti, e tutti sono sempre

Visitate il sito www.mediolanumprivatebanking.it oppure scrivete a privatebanking@mediolanum.it

Pagina a cura di Relazioni con i Media Tiziana Castiglia - Rosamaria Salatino

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.