

Collegghi in famiglia

Generazioni di consulenti a confronto nella storia di due professionisti

di VIOLA STURARO



Pier Paolo Abbà e Giulia Santorum

Nel cuore dell'ufficio dei consulenti finanziari di **Banca Mediolanum** a Riva del Garda si respira un'aria familiare. Qui, dove si parla di

patrimoni, strategie d'investimento e passaggi generazionali, lavorano fianco a fianco **Pier Paolo Abbà** e **Giulia Santorum**.

Lui, wealth advisor con un'esperienza ventennale; lei, banker consultant del programma "Next", pensato per ampliare il numero dei consulenti patrimoniali e avvicinare nuovi clienti. Ma più che colleghi, sono una famiglia da quando Pier Paolo ha sposato **Daniela**, mamma di Giulia, anch'essa family banker.

Pier Paolo, lei è entrato in Banca Mediolanum nel 2006. Com'è nata questa scelta?

Dopo otto anni in una banca tradizionale, ho capito che le logiche di budget e le rigide dinamiche interne non facevano per me. Mi piaceva il contatto diretto con i clienti, il poterli affiancare nelle loro scelte. Entrare in Mediolanum è stato un cambio radicale che mi ha permesso di crescere sia professionalmente sia come persona. Ho potuto costruire un mio percorso e un mio metodo, fatto di coaching finanziario, soluzioni assicurativo-finanziarie e, soprattutto, attenzione alle persone.

Giulia, lei è cresciuta vedendo tutto questo. Quanto ha influenzato la sua scelta?

Tantissimo. Pier Paolo è entrato nella mia vita nel 2007, quando avevo sette anni. Ho respirato l'ambiente Mediolanum fin da bambina, dai

viaggi aziendali agli eventi per i clienti. Ho sempre visto quanto impegno mettesse nel suo lavoro e quanto le persone si fidassero di lui. Durante gli anni di scuola ho sviluppato un interesse crescente per il mondo della finanza e il ruolo del consulente. Quando è arrivata l'occasione di entrare nel programma Next, l'ho colta senza esitazioni.

Pier Paolo, si aspettava che Giulia volesse seguire le sue orme?

No, non lo davo per scontato. Quando me lo ha comunicato sono rimasto stupito, ma anche molto felice. Aveva già capito cosa significasse davvero fare questo mestiere. Essere un consulente patrimoniale significa entrare nella vita delle persone, accompagnarle nei momenti importanti, a volte anche difficili. Per me è come essere un compagno di viaggio e sapere che Giulia condivide questa visione è una grande soddisfazione.

La consulenza è anche un tema generazionale. Come vedete questo passaggio tra senior e junior?

È un passaggio cruciale, da affrontare con tempo e attenzione. Spesso i clienti instaurano un rapporto profondo con il proprio consulente, quindi il subentro di una nuova figura dev'essere graduale. Lavorare insieme permette a Giulia di conoscere le storie dei clienti, e ai clienti di conoscere lei. Ma il tema è anche più ampio: riguarda i clienti stessi, le famiglie, i figli.

È impensabile che un consulente con trent'anni di esperienza possa seguire da solo tutte le generazioni. Serve un passaggio, anche anagrafico.

Giulia, è più facile per lei relazionarsi con i giovani clienti?

Senza dubbio. Con molti figli di clienti riesco a parlare lo stesso linguaggio, condividiamo esperienze e approcci. Questo rende tutto più naturale. E, per la famiglia cliente, avere due figure di riferimento, una senior e una junior, è rassicurante. C'è continuità, solidità e spesso sono proprio i genitori a volerci coinvolgere nelle scelte finanziarie dei figli.

Com'è lavorare in famiglia? Cosa funziona e cosa è più difficile?

G: La sfida più grande è non parlare sempre di lavoro! Ma ci riusciamo, ritagliandoci momenti tutti per noi. C'è un equilibrio tra la sfera privata e quella professionale, anche se a volte si intrecciano.

P: È importante educare anche i clienti a rispettare certi confini, orari, tempi a meno di emergenze, ovviamente.

Giulia, cosa pensa che i giovani possano portare al mondo della consulenza?

Un approccio più fresco e dinamico. Anche l'uso delle tecnologie è diverso: penso all'intelligenza artificiale, alla comunicazione, ai nuovi strumenti di analisi.

Noi possiamo adattare il metodo di lavoro a ciò che il presente, e il futuro, ci chiede senza dimenticare che, al centro, resta la relazione con le persone.

Pier Paolo, quale valore vorrebbe trasmettere a Giulia?

L'attenzione. Essere presenti, empatici, realmente utili. È questo che rende speciale il nostro lavoro. I clienti ci affidano molto più che i loro risparmi: ci affidano sogni, paure, progetti. Questo ruolo richiede grande senso di responsabilità. Voglio che Giulia capisca quanto sia delicato, ma anche quanto possa essere gratificante.

Giulia, come immagini la consulenza del futuro?

Con strumenti tecnologici sempre più avanzati a supporto del consulente, che ci permetteranno di essere ancora più efficienti. Ma la fiducia, l'ascolto, la capacità di entrare in relazione resteranno insostituibili. Nessuna tecnologia potrà mai rimpiazzare questo.

Infine, che consiglio dareste a chi vuole intraprendere questa carriera?

Pier Paolo e Giulia: Guardate a questa professione come a qualcosa che va oltre il presente. È un lavoro che si costruisce nel tempo, con passione, determinazione e voglia di essere utili. Servono competenze, sì, ma soprattutto serve cuore e la consapevolezza che ogni cliente è una storia, unica e preziosa.

 **Viola Sturaro**