

# Dalla parte del cliente con passione e impegno

► I quattro consulenti operano nell'area di Napoli, Caserta e Salerno. Tutti sottolineano l'importanza di ascoltare le storie dei clienti, costruire con loro un rapporto fiduciario, di immedesimarsi in chi affida il proprio denaro nelle loro mani e ha bisogno di spiegazioni, sicurezza e serenità. Hanno tutti alle spalle una lunga esperienza in Banca Mediolanum o in istituti tradizionali, con una formazione continua. In questo momento storico il ruolo del consulente finanziario assume un'importanza decisiva, con un'accresciuta responsabilità verso le famiglie che seguono.

**MICHELE ORLANDO**

## La fiducia va costantemente confermata



«Il tempo si spende, non si perde. Analizzare prima tutti gli scenari possibili, è tempo guadagnato dopo. Più imprevisi riusciamo a considerare, più la casistica degli imprevisi si abbassa. Con il cliente si instaura un rapporto fiduciario, che deve essere costantemente confermato. E il mio obiettivo è la serenità del cliente. I risultati vengono di conseguenza. Il prodotto non determina la qualità del servizio, occorre però valutare se quel prodotto è in linea con le esigenze del singolo cliente,» esordisce così il private banker **Michele Orlando**, uno dei responsabili dell'ufficio di Via Salvo D'Acquisto ad Aversa, attivo tra le provincie di Napoli e Caserta dal 2002. «Ho sempre creduto nella formazione, per cultura personale e per necessità. Ho conseguito la certificazione EfpA nel 2012 e ho seguito un master biennale da patrimonialista. Nel mio portafoglio ho molti imprenditori. Per ruolo hanno necessità di disporre di più posizioni bancarie. E questo mi porta a confrontarmi periodicamente con professionisti di altre realtà e a essere valutato sui risultati che porto. I risultati, tuttavia, non si esauriscono in un percentuale di rendimento, ma contemplanò il servizio, in termini di consigli, indicazioni e disponibilità che offri al cliente. Personalmente la parcellizzazione del patrimonio dell'imprenditore non la vivo come un aspetto negativo. Anzi, è uno stimolo a mantenere sempre alta la soglia di attenzione e qualità offerta.»

**CANDIDO FORTUNATO**

## Le persone crescono se vengono responsabilizzate



«Tempo fa ho ritrovato un mio libretto di risparmio sottoscritto quando avevo 14 anni. Ho realizzato che questo lavoro è sempre stato la mia passione. Una professione che in questo momento storico ha un ruolo più fondamentale di prima. Oggi, rispetto all'economia sfavillante degli anni '90, con rendimenti dei Titoli di Stato a doppia cifra, non ci si possono più permettere distrazioni. I margini per rimediare ad un errore sono molto sottili. Occorre impostare fin da subito una corretta pianificazione finanziaria, mettendosi al riparo dai possibili danni causati dall'emotività suscitata dai mercati.» esordisce così **Candido Fortunato**, private banker con un ruolo manageriale a Salerno, nell'ufficio di Corso Vittorio Emanuele 104 e responsabile dell'area Campania Sud e Basilicata. «Dopo una carriera manageriale, a guida di un gruppo di 30 persone, nel 2007 decisi di concentrarmi sui grandi patrimoni e divenni private banker. Nel 2019 mi chiesero di tornare a seguire un gruppo di collaboratori con più di 3mila clienti e accettai di tornare a fare l'allenatore. Il mio stile è alla Carlo Ancelotti. Tendo a concedere spazio alle persone che meritano questa delega ed apertura e sono convinto che le risorse crescano se vengono responsabilizzate. Da un paio d'anni mi sto concentrando sulla selezione. Sono attratto dalle persone che sanno proiettare se stesse e la propria attività lavorativa nel futuro mentre rifugge da chi è concentrato solo sul presente.»

**GENNARO MERLINO**

## Essere accanto al cliente fa la differenza



«Gestisco emozioni non patrimoni. Questa frase di un collega l'ho fatta mia ed è il faro che mi guida nella consulenza finanziaria. Recentemente ho voluto approfondire l'argomento, seguendo un corso formativo di Mediolanum Corporate University proprio sull'approccio emozionale. Partecipare a questi percorsi ti permette di andare oltre i suoi pensieri. Ti permette di crescere professionalmente attraverso il confronto con colleghi che hanno una visione diversa dalla tua o una maturità professionale sul campo di più lungo corso,» chiarisce **Gennaro Merlino**, Family Banker a Palazzo Mannajuolo, in via Filangieri, a Napoli. Dopo la laurea in economia e gestione delle imprese all'Istituto Universitario Navale, è entrato in Banca Mediolanum nel 2014. «La passione con cui affronto il mio lavoro nasce dalla volontà di trasferire serenità ai clienti. La cura con cui tratto i loro portafogli è la stessa che riservo al mio. Per questa ragione sono sempre al fianco dei clienti, per comprendere le loro esigenze di vita e come evolvono nelle varie fasi di vita stessa. Ed essere accanto a loro, per ogni scelta di valore, fa la differenza. In un periodo storico come questo, vivo molto l'emotività del cliente. Cerco di essere positivo e proattivo nella gestione emozionale del cliente e questo approccio mi ha permesso di far ottenere buoni risultati ai clienti, da cui ne conseguono i miei successi.»

**ANTONIO TEDESCHI**

## Il cliente al centro del modello di business



«Da ventiquattro anni in banca a crescenti livelli di responsabilità, dapprima in un grande gruppo bancario straniero, dove aprii anche nuove filiali, poi altri due passaggi: in una popolare e nel credito cooperativo come vicedirettore generale, per approdare infine a Banca Mediolanum nel 2019,» sintetizza **Antonio Tedeschi**, private banker in Piazza Vittoria a Napoli. «In quest'anno ho ricevuto ampie conferme alle mie analisi preliminari. Ho trovato un management che ha al centro della sua mission l'azienda, e un'azienda che ha come fulcro indelegabile, il cliente: ciò significa che al cliente si dà il massimo e il meglio con un modello organizzativo efficiente, una relazione premurosa ed attenta e una gamma prodotti efficace. Far diventare il cliente il punto cardine del business significa evitare distrazioni e focalizzarsi sulla formazione continua, in questo periodo erogata da remoto, senza alcuna interruzione. Il supporto dell'intera struttura organizzativa mi solleva da pratiche burocratiche, liberando risorse, tempo ed energia, che possono convogliare sul cliente, amplificando la qualità della mia azione professionale quotidiana. Il cliente ha bisogno di un'attenzione che si traduca in soluzioni personalizzate che rispondano efficacemente ai diversi progetti di vita. L'ampia esperienza maturata negli anni mi consente di rispondere a tutte le esigenze del cliente attivando, quando occorre, anche altri Specialist di cui la nostra banca dispone.»