

Facoltà di**SCIENZE BANCARIE, FINANZIARIE E ASSICURATIVE****Modulo**

La qualità del rapporto con il cliente

Docenti

Elena Manzini (Banco BPM)

Luciano Taccani (Banco BPM)

Obiettivo del corso

Il corso approfondisce, tramite testimonianze aziendali, la rilevanza delle Soft Skill nel processo di consulenza finanziaria del mondo Retail e Private Banking.

La rivoluzione digitale e l'innovazione tecnologica hanno un impatto molto forte, non solo sul modo di offrire i servizi alla clientela da parte delle banche, ma anche sul modo di relazionarsi con i clienti.

Essere consulente in banca richiede di ripensare alle proprie competenze ampliando il sapere tecnico per offrire una consulenza a 360° e affinando i propri comportamenti per fare la differenza nella qualità della relazione.

Gli appuntamenti saranno occasione di apprendimento per iniziare ad entrare in contatto con il contesto lavorativo bancario e per introdursi nel mondo del lavoro con maggior consapevolezza.

Programma del corso

1. Lo scenario di riferimento: strategia commerciale e Soft Skill nel contesto bancario
2. Le Soft Skill nella qualità del rapporto con il cliente: cosa sono e a cosa servono
3. Viaggio nell'esperienza quotidiana di filiale Retail con i gestori commerciali
4. La consulenza finanziaria nel Private Banking
5. Le Soft Skill nella gestione della clientela Private. Confronto con i Private Banker
6. Sperimentiamoci con un project work
7. Introduzione al mondo del lavoro: simulazione di una dinamica di assessment e consigli pratici

La partecipazione al percorso e la conoscenza reciproca potranno portare ad altre eventuali iniziative esperienziali di Banco BPM con i giovani universitari.

Bibliografia

Il materiale sarà indicato nel corso degli incontri.

Didattica del corso

La didattica offre la possibilità di confrontarsi con professionisti di esperienza e alterna approfondimenti teorici con esercitazioni pratiche quali role playing, case study e dinamiche di gruppo.

Metodo di valutazione

Avere frequentato almeno il 75% del corso. La valutazione sarà basata sul livello di partecipazione, sulla qualità delle interazioni in aula e sulla presentazione del project work.

Condizioni di accesso

Essere iscritti al corso di laurea magistrale in Economia dei Mercati e degli Intermediari Finanziari. Sarà data priorità agli studenti del secondo anno di corso considerando anche la media dei voti.

Numero di ore

14 ore (2 CFU)

Numero partecipanti: massimo 15