**Facoltà di**

**SCIENZE BANCARIE, FINANZIARIE E ASSICURATIVE**

*Modulo*

Orientamento al cliente e capacità negoziali nella relazione di consulenza finanziaria.

*Docenti*

Alessandra Corbetta (Banco BPM)

Sara Malacarne (Banco BPM)

*Obiettivo del corso*

Il corso si propone di introdurre i partecipanti alla complessità della relazione di consulenza finanziaria, fattore strategico per la competitività degli intermediari.

La qualità delle relazioni tra intermediari e clientela richiama la rilevanza della trasparenza, di una corretta comunicazione, della qualità dei comportamenti e della responsabilità sociale, sulle quali si basa il rapporto fiduciario, presupposto per costruire relazioni solide e durature.

In tale contesto, il corso approfondirà la rilevanza delle soft skills riferite al contesto della consulenza finanziaria nel comparto della clientela privati di un intermediario finanziario.

In particolare verranno esplorate, tramite lezioni frontali, esercitazioni individuali e collettive, le capacità di orientamento al cliente e le capacità di negoziazione, consentendo ai partecipanti di acquisire maggiore consapevolezza dell'applicazione del sapere tecnico nel contesto lavorativo e delle dinamiche relazionali caratteristiche.

*Programma del corso*

1. Introduzione: Banco BPM e il contesto di riferimento, la relazione commerciale e le soft skills
2. Focus sulle capacità di orientamento al cliente e di negoziazione
3. Applicazione delle capacità di orientamento al cliente e di negoziazione ad alcuni specifici ruoli professionali
4. Il contesto normativo finanziario e l’analisi del cliente: fasi di una corretta e responsabile relazione di consulenza. Ausilio di casi aziendali.
5. Come si negozia in ambito private banking: preparazione, conduzione e chiusura della negoziazione e gestione della relazione nel tempo. Ausilio di casi aziendali.
6. Esercitazione esperienziale: dinamica di gruppo e role playing sulle capacità di orientamento al cliente e di negoziazione

*Bibliografia*

Il materiale sarà indicato nel corso della prima lezione.

*Didattica del corso*

La didattica si articola in lezioni frontali in aula, esercitazioni guidate, role playing e analisi e commento di documenti/casi reali.

*Metodo di valutazione*

La valutazione sarà basata sulla modalità di interazione con i singoli studenti sia nelle sessioni introduttive sia nella discussione dei case study.

*Condizioni di accesso*

Essere iscritti a un corso di laurea magistrale della Facoltà. Sarà data priorità agli studenti del secondo anno di corso; poi, la selezione avverrà impiegando il criterio cronologico di iscrizione.

*Numero di ore*

14 ore (2 CFU).

*Numero partecipanti*: al massimo 15.