

FrancoAngeli

MANUALI

Maria Grazia Rinaldi
Raffaele Galasso

L'intelligenza emotiva del consulente finanziario



**Strumenti e tecniche
per fare la differenza**

Maria Grazia Rinaldi
Raffaele Galasso

L'intelligenza emotiva del consulente finanziario

**Strumenti e tecniche
per fare la differenza**

MANUALI FrancoAngeli

Grafica della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2014, II ed. 2017 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

*A mia sorella Candida, io dalla terra, tu nel cielo, saremo sempre una sola cosa.
Non c'è tempo che ci separi. Quando ci incontreremo di nuovo ti abbraccerò così forte
da farti sentire tutto l'amore che non ti ho dato. Ti chiederò scusa per quello
che potevo essere e non sono stata e ti dirò grazie invece per tutto quello
che Tu sei stata con me. Ti amo e sarà per sempre così.
Ogni giorno guardando il cielo, ti incontro nel mio cuore!*

A mamma e a papà, ai genitori che mi fanno costantemente sentire figlia amata.

*A papà, perché guardando lui ho imparato cosa sono i sacrifici. Un grande papà,
un grande uomo dal cuore buono e generoso, dalla mente vivace e dalle mani d'oro.*

*A mamma, perché se posso parlare di intelligenza emotiva lo devo solo a Lei e alla sua
grande nobiltà d'animo. Lei è l'esempio a cui tendo e mi ispiro ogni giorno.*

*A mia figlia Candida, perché lei possa sempre vivere la vita a modo suo
con la certezza nel cuore che io la sosterrò sempre.*

*A Raffaele Galasso, al mio compagno di vita, al papà adorabile che è,
a colui che ha sempre visto in me quello che potevo diventare.*

*Ai miei nipoti Alessandro e Loreto, a loro che ogni giorno mi insegnano
il coraggio e come si vincono le battaglie nella vita.*

A Martina, ai suoi meravigliosi occhi che siano sempre pieni di luce.

A mio fratello Giovanni, all'amore incondizionato che ci unisce.

A Vincenzo e Benedetta con profondo affetto.

*Ad Enzo Galasso, che avrei voluto conoscere e che incontro
negli occhi lucenti del figlio ogni qualvolta mi parla di lui.*

A tutte le mie amiche, splendide compagne di viaggio.

A tutti i consulenti finanziari, a quelli che vivono la professione regalando emozioni.

A tutti quelli che mi amano e accettano così come sono!

Maria Grazia Rinaldi

*Lo dedico a te Maria Grazia amore mio.
Grazia è il tuo nome. Grazia sei tu in ogni cosa che fai.
Grazia è quella che riceve ogni persona che entra in contatto con te.*

A te Candida piccolo tesoro che illumina la nostra vita.

A te Alessandro campione di vita.

Raffaele Galasso

Indice

Prologo	pag.	9
Prefazione , di <i>Salvatore Mangia</i>	»	11
Prefazione , di <i>Antonello Starace</i>	»	13
Premessa	»	15
Introduzione	»	17
1. L'intelligenza emotiva	»	19
2. Me, my self and emotional intelligence , di <i>Antonello Starace</i>	»	25
3. Ascolto attivo	»	29
4. La comunicazione strategica	»	33
1. I principi fondamentali della comunicazione	»	34
1.1. Non si può non comunicare	»	34
1.2. Il significato della comunicazione non risiede nel l'intenzione ma nel risultato	»	34
1.3. La mappa non è il territorio	»	34
2. Rappresentazione interna, rappresentazione verbale (linguistica) e realtà esterna	»	35
3. Il design delle relazioni	»	37
4. Perché è importante sviluppare una strategia?	»	38

5. La leadership emotiva	pag.	41
6. La persuasione	»	45
1. Perché la persuasione	»	47
2. Che cosa è la persuasione	»	48
3. Come essere persuasivi	»	49
4. <i>Ethos</i>	»	50
5. <i>Pathos</i>	»	53
6. <i>Logos</i>	»	57
7. La motivazione	»	59
8. Le strategie efficaci	»	71
1. Emotivo automatico quadrante 4	»	76
2. Emotivo controllato quadrante 3	»	78
3. Cognitivo automatico quadrante 2	»	80
4. Cognitivo controllato quadrante 1	»	81
9. I livelli di apprendimento	»	83
10. Emotivamente intelligenti si nasce o si diventa?	»	85
11. Il carisma: dote innata o capacità acquisita?	»	89
12. Dalla conoscenza di sé alla consapevolezza di sé	»	93
Vogliamo salutarvi e ringraziarvi con quello che Ghandi disse	»	97
Appendice	»	99
Identità	»	101
Valori	»	102
Convinzioni	»	105
Capacità	»	109
Altre capacità	»	113
Comportamenti	»	115
Bibliografia	»	127

Prologo

Fin da bambina sono cresciuta sentendomi dire già da scuola: “È una bimba sensibile e riflessiva”.

Non avendo mai avuto qualcuno che mi spiegasse il significato della parola, ho pensato, dentro di me, che potesse essere una parola brutta.

Crescendo ho capito che essere sensibili era una virtù bellissima, forse la più bella che Dio potesse donarmi.

Crescendo ho capito tante cose: che dare è meglio che ricevere e che quando doni senza aspettativa tutto torna indietro nella misura maggiore.

Crescendo ho abbandonato l’idea di poter diventare un avvocato, ho seguito il cuore, trovando così la strada della mia felicità.

Ho studiato psicologia perché volevo capire chi fossi ma soprattutto volevo capire il “perché” dei miei comportamenti.

Volevo incanalare a trasformare questa mia forte sensibilità e disponibilità verso gli altri in qualcosa che potesse essere costruttivo anche per me.

Volevo canalizzare questa mia sensibilità nella mia attività di *head hunter*, tanto che oggi mi sento più una psicologa della selezione piuttosto che una recruiter.

Ho iniziato a studiare libri su libri sull’intelligenza emotiva e più leggevo, più mi informavo e più scoprivo che essere emotivamente intelligenti era la capacità più importante per raggiungere il successo.

Ero felice, perché stavo scardinando tutti i miei paradigmi.

Andare bene a scuola non significava necessariamente essere professionisti di successo nella vita.

Mi illuminai e capii da queste intuizioni che forse potevo diventare quella che avevo sempre voluto essere, una professionista realizzata che fa della sua virtù, “l’intelligenza emotiva”, il proprio cavallo di battaglia.

Nel tempo ho scoperto, leggendo Goleman, che essere emotivamente intelligenti significa avere in mano una delle chiavi per il successo!

Avere o sviluppare questo tipo di intelligenza può costituire un fattore determinante nel raggiungimento dei propri obiettivi personali e professionali.

Più andavo avanti negli studi più comprendevo che questa era davvero una grande scoperta.

Nella mia attività di psicologa della selezione ho cercato di approfondire quanti consulenti di successo erano anche emotivamente intelligenti.

Io, che fino a qualche tempo fa pensavo che fare il consulente significasse solo avere a che fare con numeri e tabelle.

Scoprire invece che l'85% del loro successo dipende dalla loro capacità di entrare in sintonia ed empatia con gli altri fu sorprendente.

Scoprire che, a parità di competenze tecniche, un cliente sceglie un consulente emotivamente intelligente mi lasciò meravigliosamente sorpresa.

Questo libro racconta con passione, serietà e semplicità chi è e cosa fa il consulente emotivamente intelligente. In ogni capitolo troverete alcuni strumenti pratici per comprendere il concetto di intelligenza emotiva.

Troverete come le *soft skills* debbano camminare insieme alle *hard skills*, e nella maggior parte dei casi sono proprio le prime a far firmare ad un cliente un contratto.

Recenti studi hanno rivelato che le cosiddette “competenze soft” sono il fattore umano che farà la differenza per la competitività delle aziende nei prossimi dieci anni e, all'interno di questa premessa, solo il consulente emotivamente intelligente potrà fare la differenza nel proprio settore.

Prefazione

di Salvatore Mangia

Ho letto questo libro con molta curiosità e interesse.

Il primo errore che ho commesso è stato quello di pensare di leggerlo come se fosse uno dei tanti libri che da anni hanno la pretesa di insegnarci il mestiere di consulente finanziario; subito mi sono reso conto che questo, invece, non è da leggere ma da studiare.

Parlare di emozioni, di visione e di strategie personali è quanto di più complicato possa esistere.

Si pensa spesso che il consulente finanziario sia una persona che deve essere priva di emozioni, in quanto il mestiere stesso lo prevede: nulla di più falso e il libro lo dimostra chiaramente.

Le emozioni descritte sono la benzina che muove la macchina uomo-consulente.

Le emozioni, ovviamente, devono avere un percorso ben definito e in questo il consulente deve essere preparato a conoscerle, gestirle, usarle: senza questa concatenazione non hanno motivo di esistere.

Noi consulenti viviamo di emozioni a tutti i livelli, nella conoscenza del cliente, nella frequentazione dello stesso, nella scelta degli investimenti, nel condividere le emozioni vissute dal cliente e dalla sua famiglia.

Questo libro magistralmente scritto ci conduce sulla via della gestione, che è la cosa più difficile da fare.

La comunicazione strategica e la leadership emotiva sono degli altri temi centrali del libro che ci inducono alla riflessione, e non possiamo fare a meno di non pensarci, riflettendo sul nostro comportamento quotidiano, sia personale sia rivolto ai clienti.

Come posso pensare di avere successo nella professione se non ho successo con me stesso?

Ecco, il libro ci guida nei percorsi da seguire e nell'attenzione da dedicare a noi stessi e alla nostra sfera emozionale.

Il pensiero “so già tutto” spesso caratterizza i perdenti, mentre i vincenti non finiscono mai di imparare, e gli autori ci indirizzano verso la strada del successo semplicemente “applicando” quanto consigliato nel testo.

La motivazione e i valori sono altresì due tematiche fondamentali del libro.

Se non hai la motivazione per “fare” non agisci, ti preoccupi e non ti occupi, ed evitare questo meccanismo è fondamentale nella nostra attività. Abbiamo costantemente bisogno di motivazioni, ma dobbiamo cercarle dentro di noi e nel mondo che ci circonda e non aspettare che qualcuno ci motivi: al centro ci sono sempre io e la mia vita.

E che dire poi dei valori che sono una colonna portante della nostra vita? Il libro spiega molto bene l'importanza che ricoprono nelle vicende di tutti i giorni. Valori “sani” che spesso per il carrierismo accantoniamo pensando di non avere mai un ritorno negativo. Questo è uno degli errori che non dobbiamo commettere: i nostri valori fondano il nostro essere, la nostra vita privata e professionale, la nostra famiglia e il mondo che ci circonda: di essi dobbiamo sempre rendere conto a noi stessi.

Motivazione e valori sono due aspetti che ci guidano tutti giorni nelle nostre azioni e il libro traccia una strada da seguire molto chiara e delineata, spetta a noi farne tesoro e applicare in ogni istante del nostro cammino quotidiano questi insegnamenti.

Un altro elemento importante che emerge da queste pagine è la visione.

Spesso si confonde il sogno con la visione, e questo induce all'errore comportamentale, induce alla gioia o alla frustrazione, confonde le idee e allontana dagli obiettivi. Avere una visione è avere le idee chiare su come raggiungere un obiettivo, significa avere una strategia e sapere come applicarla. Il sogno è qualcosa di astratto e non pratico per la nostra attività.

In conclusione, si tratta di un libro molto ben scritto e motivante che non va solo letto, ma anche applicato, per poter raggiungere il successo nella nostra professione di consulente finanziario.

Leggendo pagina dopo pagina, il testo mi riportava agli errori commessi all'inizio della mia attività e che ho poi corretto con il tempo: penso che, se avessi avuto una guida come questo testo, forse avrei raggiunto il successo molto prima e con meno fatica.

Leggete, studiate e soprattutto applicate.

Prefazione

di Antonello Starace

Da più parti, era stata data per finita. Senza futuro, implorsa nello scenario della globalizzazione delle professioni che tutto voleva uniformare, “generalizzare”. In realtà, gli eventi hanno dimostrato esattamente il contrario.

Oggi, la professione del *financial advisor*, è sempre più una scelta vincente, attuale, addirittura di “status”. Mentre, il modello classico bancario perde i colpi sotto l’incalzare dei nuovi modelli distributivi, delle rincorse ai margini operativi, alla ricerca delle dimensioni di scala, sempre più “persone” pensano a questa mission professionale come a quella dei prossimi venti anni.

Oggi, paradossalmente, gli “uomini nuovi” della finanza sono i consulenti finanziari.

Corteggiati dalle società di gestione del risparmio internazionali, i nuovi “private banker” svolgono un ruolo tanto affascinante quanto carico di responsabilità e strategico per lo sviluppo del benessere non solo di singoli individui o singole famiglie, ma, e soprattutto, della crescita e della stabilità delle economie locali.

Le dimensioni raggiunte da alcuni organismi di investimento collettivo a livello internazionale, la loro ingerenza negli equilibri “di sistema” dei singoli paesi, nelle loro economie rende, di fatto, gli uomini della finanza i nuovi “uomini del Rinascimento”.

Di pari passo, l’evoluzione del classico modello bancario *product oriented* spinge anche coloro che, per decenni, hanno bollato il fenomeno della consulenza finanziaria come “scelta di nicchia” o “di mercato retail”, a rivedere i propri giudizi, ad affrontare nuove sfide.

Al centro di questo nuovo panorama, guarda caso, non ci sono più i faraonici “mega hub” o la capillarizzazione delle filiali (un quartiere, una filiale),

ma, invece, una rete fatta di persone, di valori, di competenze, tecnologicamente interconnessa, *marketing oriented* e centrata sui bisogni del cliente.

Le banche diventano reti, i bancari diventano promotori. Quello che riserverà il prossimo decennio è ancora tutto da esplorare, ma di certo i modelli distributivi e consulenziali saranno molto diversi da quelli attuali. Ecco che la nuova mission del consulente finanziario ritrova la centralità da cui aveva tratto origine: offrire alla clientela un'opportunità di scelta nella gestione del denaro che diventi più personalizzata, più efficiente, senza conflitti di interesse.

Scrivere oggi un "nuovo" libro sull'universo del consulente finanziario è operazione delicata, intrigante, rischiosa.

Cadere nei soliti luoghi comuni è molto semplice.

Maria Grazia Rinaldi, psicologa ed esperta di selezione nel mondo delle reti, focalizza, a mio avviso, le *skill* vincenti per coloro che oggi si affacciano o semplicemente intendano rimettersi in gioco, in questo affascinante mondo.

Tanto le competenze tecniche (hardware) quanto, e ancor di più, le competenze valoriali (software) vengono esplorate e allenate affinché si chiarisca che il "rinascimento" della figura professionale passa attraverso la cultura, la propria dimensione valoriale, il proprio spessore umano.

In definitiva, è l'uomo che guida. Non più il prodotto o il mercato.

Rinaldi ne parla, lo accarezza, lo sfiora ma non lo cita mai. In un sottile gioco "psicologico" il lettore si renderà sempre più conto, con le pagine che scorrono, di ruotare attorno ad un concetto essenziale: la consapevolezza del proprio ruolo.

L'autrice ne parla come un'attitudine "centrata", che vorrebbe esprimere quella maturità di ruolo frutto della consapevolezza del compito, dell'esperienza maturata, dell'equilibrio tra l'essere e l'apparire.

Parla, nel suo libro, di una figura appassionata alla propria "missione", antropologicamente "connessa" al ruolo, all'equilibrio, alla gestione dello stress.

Scorrendo le pagine, il disegno che ne fiorisce è quello di una persona che pone, al di sopra del proprio *self*, il concetto dell'*other*.

Nulla può essere fatto, se non in condivisione con il cliente e con in armonia con l'ambiente circostante.

Non più finanza d'assalto, ma etica della finanza. Non più mordi e fuggi, ma analizza e progetta.

Ecco perché si arriva all'ultima pagina con la voglia di ritornare alla prima, prendere carta e penna, e iniziare ad allenarsi.

Premessa

“Lo scopo della psicologia è quello di darci un’idea completamente diversa delle cose che conosciamo meglio”.
(Paul Valéry)

L’85% del successo dei consulenti finanziari è legato ad abilità emotivo-relazionali.

Perché alcuni consulenti, pur appartenendo alla stessa categoria, ottengono risultati migliori rispetto ad altri?

Cosa fanno di tanto diverso rispetto a chi passa la maggior parte del proprio tempo a studiare e analizzare report e grafici?

Quali sono i comportamenti più efficaci da mettere in atto per ottenere i risultati tanto desiderati?

Nel libro abbiamo cercato di rispondere a queste domande e, per fortuna, la letteratura in merito ci viene incontro.

Fortunatamente oggi siamo consapevoli del fatto che il classico quoziente intellettivo (QI), come misurato dalla maggior parte dei test di intelligenza, sia importante per il nostro successo personale e professionale, tanto quanto l’intelligenza emotiva, che forse lo è addirittura di più.

Grazie a questa grande scoperta, anche chi si è sempre sentito bistrattato da chi misurava la sua bravura con il solo parametro delle abilità cognitive oggi ha una nuova speranza.

Essere bravi a scuola non assicura più necessariamente il successo nel lavoro.

Se cerchiamo su Internet storie di persone di successo troveremo molto probabilmente nomi di imprenditori stranieri e italiani, come Steve Jobs o di Richard Branson, e di altri brand famosi come Luciano Benetton o Mario Moretti Polegato, fondatore della Geox, che non avevano un elevato titolo

di studio né avevano una famiglia facoltosa alle spalle, ma avevano un sogno, un'idea, un progetto che hanno portato avanti fino alla realizzazione.

A sostegno di questa premessa teorica ci sono gli studi di Gardner.

Howard Gardner è un professore universitario e psicologo americano di origine ebraica. Dai suoi studi è emerso, osservando dei bambini dai banchi di scuola fino all'età adulta, che non esiste una correlazione diretta tra prestazioni scolastiche e successo nella vita. Gardner, a cui sono legati gli studi e la teoria delle intelligenze multiple, è stato il primo, infatti, a smontare decenni di ricerche sull'intelligenza, in relazione alla quale la visione scientifica dominante non prendeva in considerazione l'intelligenza emotiva.

È ormai assodato che non è necessario avere un quoziente intellettivo elevato per avere successo nella vita.

Per conseguire i risultati ambiti sono molto più importanti tanti altri aspetti come il livello di motivazione, la passione, la determinazione e la convinzione per quello che si è scelto di fare.

La capacità di pianificare e perseguire i propri obiettivi diventa una delle variabili più significative, in confronto al proprio quoziente intellettivo.

La maggior parte degli psicologi è sempre più convinta che la vera forza per avere successo risieda nell'agire con intelligenza emotiva.

L'intelligenza emotiva è forse la caratteristica più importante, ma sottovalutata ancora nella nostra società, poiché alcuni preferiscono affidarsi alla logica e alla ragione piuttosto che orientarsi alla conoscenza di se stessi. Per avere successo nella vita in genere, e soprattutto nel campo delle attività commerciali, l'intelligenza emotiva è indubbiamente la carta vincente.

Introduzione

Per avere successo nella vita, in genere e nell'ambito lavorativo in particolare, non è sufficiente disporre di un elevato quoziente intellettivo, occorre inevitabilmente disporre di quella che Daniel Goleman chiama "intelligenza emotiva".

Quest'ultima, secondo il noto psicologo americano Goleman, si fonda su due tipi di competenza: una personale, connessa al modo in cui controlliamo noi stessi; una seconda relazionale, legata al modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri.

Per poterci relazionare in maniera efficace con gli altri dobbiamo *in primis* avere un ottimo rapporto con noi stessi, per far sì che questo accada è importante sapere chi siamo.

Recenti studi di psicologia dimostrano che non solo tra i giovani, ma anche tra gli adulti è sempre più diffusa la mancanza di una sicurezza interiore, dovuta essenzialmente a una quasi totale inconsapevolezza di chi si è realmente.

Spesso, a causa degli stili di vita che ci troviamo a condurre, sempre più frenetici, non abbiamo abbastanza tempo per ascoltare la nostra voce interiore mettendoci in ascolto, perdiamo così la nostra "centratura".

Capita di arrivare spesso ad un punto in cui ci sentiamo insoddisfatti, infelici, privi della lucidità necessaria per una chiara comprensione dei nostri valori e dei nostri obiettivi.

Solo avendo un'ottima relazione con noi stessi potremo avere ottime relazioni con gli altri, realizzare i nostri sogni e sapere come agire e reagire in ogni situazione.

Già gli antichi sapevano benissimo che, per superare un qualsiasi disagio, era fondamentale affrontare un viaggio interiore, al fine di comprendere non solo i propri limiti ma anche i propri talenti e il proprio potenziale inespresso.

In ognuno di noi c'è un vero e proprio universo interiore, molto più profondo e autentico del mondo esteriore, che spesso però non conosciamo, perché non abbiamo mai dedicato tempo alla sua esplorazione o perché temiamo conoscerlo.

È il nostro mondo, un mondo che vale la pena esplorare in quanto solo lì e in nessun altro luogo potremo trovare la felicità e la strada che ci porta alla nostra totale e completa realizzazione.

Nel libro abbiamo cercato, in virtù di questa premessa, di codificare le strategie emotive di successo di un consulente finanziario felice e realizzato.

Getteremo le basi per un percorso che conduca gradualmente il consulente finanziario a fare un viaggio interiore, a porsi delle domande che lo porteranno ad un più alto livello di coscienza. Perché, come dice Ben Herberster: "Il più grande spreco nel mondo è la differenza tra ciò che siamo e ciò che potremmo diventare".

L'intelligenza emotiva

È risaputo come le emozioni influenzino il nostro modo di pensare, sentire e agire.

Ecco perché ogni persona che incontriamo tra le sue complessità e peculiarità ha il suo specifico modo di relazionarsi con l'altro, in virtù della propria storia personale, degli eventi che ha vissuto e soprattutto del significato che gli ha attribuito.

Quando ci relazioniamo con una persona dobbiamo pensare alla conversazione come se fosse un iceberg.

L'iceberg come tutti sappiamo è una struttura di ghiaccio che mostra sopra la superficie dell'acqua solo il 15% mentre la parte restante, l'85%, rimane sommersa.

Quello che noi vediamo dell'iceberg può essere paragonato a ciò che mostriamo agli altri e ciò che noi vediamo degli altri.

La parte che emerge è la parte di cui siamo consapevoli, quella di cui possediamo il controllo.

Per andare a esplorare le parti sommerse dell'iceberg è importante avere una intelligenza emotiva significativa che ci aiuti a toccare le corde inesplorate del nostro interlocutore e conoscere così veramente la persona con cui stiamo interagendo.

L'intelligenza emotiva, infatti, ci permette di esplorare e comprendere gran parte di quello che nascondiamo sotto la superficie.

La condizione essenziale per incontrare l'altro è conoscere bene prima noi stessi, solo così possiamo entrare davvero in sintonia. Possiamo accogliere le emozioni altrui, quando prima abbiamo imparato a dare un nome alle nostre.

Quando ci relazioniamo con qualcuno si dovrebbe partire dal presupposto che ogni individuo nella sua diversità è unico, così come sono uniche le