

EL ASESOR CONSCIENTE

Ya no basta con tener aptitudes financieras o patrimoniales. El asesor debe desarrollar actitudes encaminadas a ganarse la confianza de su cliente para desarrollar una relación exitosa a medio y largo plazo.

Ricard Ventura

Seguro que en algún momento de nuestras vidas hemos oído o reflexionado sobre la frase: «Las casas no se empiezan por el tejado». He querido empezar con esta frase para centrarnos en el tema que hoy voy a exponer: el asesor consciente. Los asesores somos los cimientos del edificio sobre el que se construye el asesoramiento a nuestros clientes y para ello hemos de dedicar un tiempo de reflexión a ver qué parte de la casa hemos empezado a construir. La asesoría debe enfocarse tanto a aportar el máximo conocimiento financiero como a tratar los denominados intangibles.

¿Qué pensarían de un médico que le dijera a una pareja primeriza si les comunicara la buena nueva sin mirarlos a los ojos, o con actitud desganada? Aquí es donde se crea el concepto del asesor consciente, que definiremos como aquel compañero de viaje del cliente que tiene la firme voluntad de realizar un asesoramiento integral, suma de las aptitudes y requerimientos propios de su profesión, pero que consigue incorporar también en su día a día las habilidades que le permitan ser un buen lector de la situación emocional y personal de su cliente.

No basta con tener un «know how» sobre inversiones y mercados; el asesor debe abarcar también otros aspectos, y conseguir ese «feeling» especial que deriva de la escucha activa, la inteligencia

emocional y la empatía como aspectos destacables en su relación con el cliente.

MÁS ALLÁ DE LAS FINANZAS

¿Y qué piensa la otra parte de la relación asesor-cliente? ¿Estamos a la altura de sus expectativas? El cliente nos demanda máxima profesionalidad. En una relación asesor-cliente ocurren muchos hechos destacables. Sin el grado de consciencia que estamos planteando, podrían erosionar las relaciones a las primeras de cambio, al no haberse creado

«NO ES SUFICIENTE CON SABER, SINO QUE ADEMÁS HEMOS DE EMPATIZAR, ESCUCHAR ACTIVAMENTE, SER ASERTIVOS...»

ese vínculo y no haber podido generar ese valor añadido que proviene del asesoramiento integral. Al no haber sabido, en definitiva, leer lo que emocionalmente nos estaba demandando nuestro cliente.

Este nuevo marco nos crea un universo más amplio de trabajo como asesores. Deberemos estar al día de lo que sucede en el entorno, pero al mismo tiempo deberemos también invertir en esta dimensión humana. En este sentido, disciplinas como el «coaching» o la psicología nos pueden ser de gran ayuda.



el PERFIL

Ricard Ventura

Director de oficina de banca privada y «coach» certificado. Es licenciado en Economía (UB), Master en Dirección Bancaria (UPF), Master en Coaching (EIC) y Postgrado en Asesoramiento financiero y patrimonial (IEF). Es EFA desde 2004. Colabora como coach financiero y formador con diversas entidades del ámbito financiero.

Veámoslo con un ejemplo de la élite del deporte: ¿Ustedes creen que Rafa Nadal o Novak Djokovic se entrenan físicamente de un modo muy distinto al resto de tenistas del circuito profesional? Probablemente no. Pero lo que sí les diferencia para estar en lo más alto es el trabajo mental que son capaces de hacer y asimilar. Éste sería un buen símil del asesoramiento integral que hace el asesor consciente. No es suficiente con saber, sino que además hemos de empatizar, escuchar, ser asertivos...

Este marco de relación cumple con los preceptos del modelo «win-win» de Roger Fisher. Si yo, como asesor, escucho a mi cliente, éste sentirá que es escuchado en su totalidad, lo cual alargará y mejorará los nexos de la relación y, por ende, siempre será positivo para la relación entre ambas partes. Esto será condición necesaria pero no suficiente; si no hacemos bien el asesoramiento económico, el cliente creerá que no cumplimos con sus expectativas acerca de las inversiones que le gestionamos y condicione nuestra relación futura y las posibilidades de negocio.

Me gustaría que, después de leer este artículo y hacerse un autoanálisis del grado de asesoramiento integral que está practicando, dibujara los planos que quiere que haya en la construcción de su casa de asesor consciente. ¿Se apunta a reflexionar y dibujar?