DECODIFICARE I BISOGNI E LE ASPETTATIVE DELLA CLIENTELA

Tipologia	**Corsi on demand**
Temi	**Bancassicurazione, Finanza e Risparmio, Regolamentazione ed evoluzioni di mercato, Consulenza e Vendita**
Tipologia e-Learning	**Ipertesto, Multimediale**
In sintesi	Il corso fornisce gli strumenti per comprendere e prevedere il comportamento nel mercato del cliente o del potenziale cliente e per individuare i prodotti che meglio soddisfino le esigenze rilevate. È conforme alle previsioni degli Orientamenti ESMA/2015/1886 e del Regolamento Intermediari Consob; risponde agli standard del Regolamento IVASS n. 40/2018.
Target	Personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti, personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori
Durata	2 ore
Referenziazione DM 115/24	**ADA 13.01.10 - RA1**
Livello EQF	**5**

CONTENUTI

I fondamenti dello studio del comportamento del consumatore

- Dall'analisi del consumo allo studio del consumatore
- modelli di comportamento del consumatore

Un modello semplificato del processo decisionale del consumatore: gli input

- I fattori esterni
- I fattori personali e psicologici

Un modello semplificato del processo decisionale del consumatore: il processo di acquisto

- Il riconoscimento del bisogno
- Ricerca delle informazioni
- La valutazione delle alternative
- La decisione d'acquisto e il comportamento successivo

Il comportamento del consumatore di prodotti finanziari in tempi di emergenza COVID-19

- Nuovi comportamenti o ritorno alle vecchie abitudini?

Analizziamo un caso

- Carla e Giulio
- Decodificare i bisogni e le aspettative della clientela: bibliografia

CONTATTI

Per informazioni Ufficio Gestione Clienti e Strategie di Vendita

gestioneclienti@abiservizi.it

06.6767.640

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.