

[HOME](#) / CONSULENZA FINANZIARIA COMPORTAMENTALE E COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA: DALLA PROFILAZIONE SOSTANZIALE AL MONITORAGGIO EMOTIVO DEL CLIENTE

CONSULENZA FINANZIARIA COMPORTAMENTALE E COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA: DALLA PROFILAZIONE SOSTANZIALE AL MONITORAGGIO EMOTIVO DEL CLIENTE

Tipologia	Corsi on demand
Temi	Finanza e Risparmio
Tipologia e-Learning	Iper testo, multimediale
In sintesi	Il corso integra finanza comportamentale e tecniche di comunicazione per migliorare profilatura, adeguatezza e gestione dei bias dei clienti. Fornisce strumenti pratici per spiegare rischio/rendimento, affrontare obiezioni emotive e guidare decisioni più consapevoli. 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

PRESENTAZIONE

Il corso è corredato da test in itinere e da un test finale. I contenuti sono realizzati in formato ipertestuale: multimediali e interattivi, sono arricchiti da audio e casi. Possono essere fruiti da pc (Windows e Mac) e da dispositivi mobili (iOS e Android).

REQUISITI TECNICI

RISOLUZIONE VIDEO E BROWSER

Risoluzione video minima: 1024x768

HTML5

Windows: Microsoft Edge (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

Mac: Safari (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

Mobile: Safari e Google Chrome per iOS 10 o superiore, Google Chrome per Android 4.4 o superiore

CONTENUTI

Psicologia dell'investitore: dal modello razionale al cliente reale

- Introduzione
- Perché la finanza è anche psicologia: scelte di investimento emozioni e incertezza
- Il rischio come esperienza: variabilità, punto di riferimento e memoria
- Cosa misura (e cosa non misura) un questionario: autorappresentazione e contesto

Profilatura sostanziale e adeguatezza: triangolare le fonti

- Premessa: capacità di sopportazione, tolleranza, obiettivi e vincoli
- Dati oggettivi e vincoli di vita: quando il rischio non è sostenibile
- Indizi comportamentali in colloquio: coerenza, linguaggio e decisioni passate
- Incoerenze tipiche e gestione professionale: documentare, chiarire, correggere

I bias che contano in consulenza

- Overconfidence, avversione alle perdite, rimpianto e disposition effect
- Contabilità mentale e obiettivi multipli: la piramide del portafoglio
- Herding, FOMO, sconto iperbolico e procrastinazione

Comunicazione e debiasing in chiave compliant

- Comprensibilità, trasparenza e responsabilità nella disclosure
- Rischio-rendimento-costi in linguaggio cliente: esempi, ancora e numeri che parlano
- Il traduttore di volatilità: drawdown, tempo di recupero e scenari
- Ascolto attivo avanzato: domande, emotion labeling e teach-back
- Igiene informativa: gestire notizie, social e consigli di terzi senza entrare in conflitto

Obiezioni emotive, negoziazione e follow-up

- Mappa delle obiezioni: costi, paura di perdere, ricordi di crisi
- Dalla resistenza alla collaborazione: negoziazione, motivazione e decisione condivisa
- Pre-commitment e piani if-then: regole ex ante per prevenire scelte impulsive nei momenti di stress KPI relazionali e aggiornamenti programmati: ritmo, contenuti e tracciabilità

Analizziamo un caso

- La sig.ra Bianchini e il "portafoglio a montagne russe"
- Consulenza finanziaria comportamentale e comunicazione personalizzata: dalla profilazione sostanziale al monitoraggio emotivo del cliente: bibliografia

ATTESTAZIONI

Al termine della fruizione dei contenuti e al superamento di tutti i test è previsto il rilascio, direttamente in piattaforma, di un **attestato** conforme alle norme vigenti.

CONTATTI

Per informazioni
gestioneclienti@abiservizi.it
06.6767.640