



# Short Master in Consulenza Finanziaria Indipendente

Marzo – Aprile 2008

*I Edizione*



**STUDIO BORETTINI**  
& ASSOCIATI

TUTELA DEL RISPARMIATORE

# Premessa

Grazie alla recente approvazione della direttiva Mifid, il panorama finanziario italiano si trova oggi a vivere un'importante fase di trasformazione. Con l'abolizione della regola di concentrazione si apre, inoltre, una nuova opportunità professionale: la consulenza finanziaria indipendente. Non avendo legami con banche, sim o compagnie assicurativa, il consulente finanziario indipendente minimizza i conflitti d'interesse ponendo la soddisfazione del cliente al primo posto.

È ormai comprovata l'esistenza di una forte asimmetria informativa tra istituzioni finanziarie e risparmiatori e questa evidenza rende sempre più necessaria una maggiore consapevolezza da parte dell'investitore.

Il mercato avrà un crescente bisogno di consulenti competenti: il risparmiatore deve essere aiutato a fare le scelte finanziarie più razionali e questo è possibile offrendo ai propri clienti una competenza e processi certificati.

È necessario, dunque, "aiutare il cliente a fare bene il cliente" ovvero renderlo più consapevole nella gestione del proprio rapporto con le banche e con gli altri intermediari finanziari.

**"Parlare oscuramente lo sa fare ognuno, ma chiaro pochissimi"**

*Galileo Galilei*

# Lo Studio Borettini



Lo Studio Borettini Tutela del Risparmiatore si occupa di consulenza finanziaria indipendente offrendo i propri servizi sia ai privati che alle aziende.

In un panorama finanziario sempre più complesso occorre garantire una visione oggettiva e globale delle opportunità possibili in quanto i risparmiatori hanno come obiettivi primari la loro sicurezza e tranquillità. A tal fine lo Studio Borettini mette a disposizione dei Clienti la sua competenza e professionalità e si è specializzato nella ricerca dell'eccellenza, ovvero nella selezione costante dei migliori prodotti e servizi finanziari presenti sul mercato. L'esperienza ha, infatti, insegnato come solo in una condizione di competitività la banca sia spinta a migliorare la propria offerta e sia incentivata a fornire un buon servizio al Cliente.

Grazie all'utilizzo di metodologie brevettate lo Studio Borettini aiuta i suoi Clienti a minimizzare i rischi e massimizzare i rendimenti e a diventare i veri protagonisti del loro successo finanziario.



## **Perché?**

Lo Short Master in Consulenza Finanziaria Indipendente si pone l'obiettivo di reclutare e selezionare talenti in base alla "capacità di fare" relativamente ai ruoli necessitati dallo Studio Borettini.

Alla fine del percorso i candidati che avranno dato prova di essere allineati con le performance richieste dall'Azienda, verranno assunti e sarà data loro la possibilità di cominciare un percorso di carriera articolato e cadenzato nel tempo.

## **A chi?**

Il master si rivolge a neolaureati e laureati in Economia, Laurea Triennale o specialistica in Finanza o Marketing. Ai laureati in altre discipline. A persone con alto potenziale di apprendimento nell'ambito del Marketing e della Finanza. A persone motivate e determinate a raggiungere gli obiettivi dati.

## **Come?**

Durante il training di formazione verrà fornita un'ampia panoramica sulla Consulenza Finanziaria Indipendente in Italia e nel mondo.

Verranno inoltre erogati test valutativi in grado di misurare il potenziale dei partecipanti in relazione alle attitudini e alle capacità necessitate dai ruoli che verranno ricoperti in futuro.

## **Quando?**

La durata del master è di 40 giorni lavorativi (8 settimane), dal 3 marzo 2008 al 26 aprile 2008.



# Metodologia didattica

Verranno trasferiti blocchi di competenze teoriche attraverso lezioni in aula, periodi di affiancamento con gli advisor, testimonianze di manager del settore e momenti di autoformazione.

La teoria verrà sempre consolidata con esperienze operative dirette che permetteranno ai partecipanti di mettere in pratica quanto appreso.

Il know how trasferito si declina in 3 aspetti:

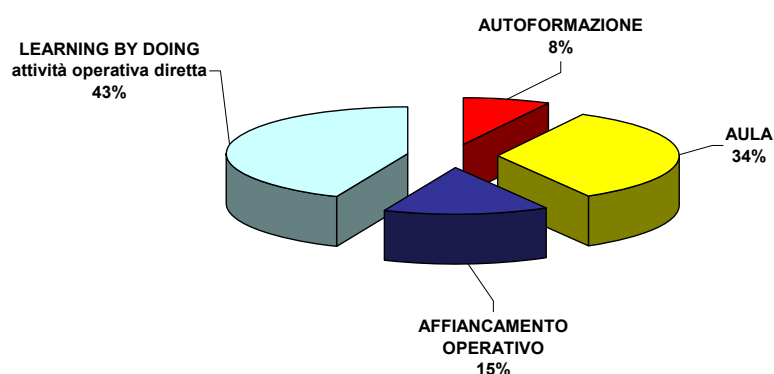
- ✓ **SAPER ESSERE:** focus sui comportamenti in generale
- ✓ **SAPER FARE:** focus sulle competenze e i comportamenti specifici
- ✓ **SAPERE PROFESSIONE:** focus sulla consulenza finanziaria indipendente e sul processo di advising.

**“Impariamo a fare le cose facendole”**

*Aristotele*

# La struttura del programma

La formula didattica è così suddivisa:



Gli interventi in aula trattano i seguenti temi:

- ✓ Introduzione allo Short Master
- ✓ Consulenza Finanziaria Indipendente
- ✓ Marketing e Comunicazione
- ✓ Organizzazione
- ✓ Testimonianze

“È strano quante cose bisogna sapere, prima di sapere quanto poco si sa”

*Winston Churchill*

# I contenuti

## **Introduzione allo Short Master**

- ✓ Obiettivi e finalità
- ✓ Sbocchi professionali

## **Consulenza finanziaria indipendente**

- ✓ Il processo di PBS:
  - In che punto della catena per la creazione del valore per il cliente si viene a inserire il PBS
  - Struttura (composizione dei passaggi sequenziali)
  - Fine
  - Strumenti utilizzati
  - Forma comunicativa (come viene spiegato)
  - Forma esperienziale (come viene fatto provare al cliente)
  - Risultati e gestione degli imprevisti
- ✓ I processi componenti il VAT:
  - In che punto della catena per la creazione del valore per il cliente si viene a inserire il VAT
  - Struttura (composizione dei passaggi sequenziali)
  - Fine
  - Strumenti utilizzati
  - Forma comunicativa (come viene spiegato)
  - Forma esperienziale (come viene fatto provare al cliente)
  - Risultati e gestione degli imprevisti
- ✓ Il processo di consulenza:
  - Definizione degli obiettivi del cliente
  - Definizione di un metodo di pianificazione per raggiungere gli obiettivi prestabiliti con una certa significatività
  - Definizione dell'orizzonte temporale e analisi delle esigenze di liquidità
  - Definizione di asset allocation: politiche e strategie
  - Conclusioni
- ✓ Processo KBS:
  - Obiettivo "Tranquillità", come raggiungerla
  - Il percorso verso la tranquillità: il vettore della tranquillità (CT e EOD)
  - La "Matrice Progression": conoscenza = tranquillità
  - Esposizione delle MEC = moduli erogazioni competenze
    - MEC 0: Gli obiettivi del processo di Advising
    - MEC 1: Definizione e distinzione tra investimenti Certi, Incerti, Rischiosi
    - MEC 2: L'espansione dei mercati nel lungo periodo
    - MEC 3: La funzione fisiologica della volatilità
    - MEC 4: Definizione di investimenti a breve, medio e lungo periodo
    - MEC 5: L'incidenza della volatilità sui diversi orizzonti temporali
    - MEC 6: L'importanza del concetto di "rendimento reale": in finanza  $0 \neq 0$
    - MEC 7: L'importanza di operare con strumenti efficienti

- Metodi operativi del consulente
  - Proattività
  - Conduktività
  - Propedeuticità
- Conclusioni
- ✓ Inquadramento legislativo:
  - Breve descrizione delle fonti normative: direttive e fonti correlate
  - La CFI secondo la Mifid: elementi caratterizzanti e distintivi
  - Descrizione degli adempimenti richiesti per erogare CFI
  - Come lo Studio Borettini interpreta la Mifid

### **Marketing e comunicazione**

- ✓ Principi di Marketing dei Servizi
- ✓ La funzione di Marketing: obiettivi, attività, organigramma
- ✓ Il lavoro come processo
- ✓ Il processo di acquisizione nuovi clienti: FDC
- ✓ Le ricerche di mercato
- ✓ Dati di mercato sulla domanda
- ✓ Il cliente ideale: scoring e scheda cliente
- ✓ Comunicare efficacemente:
  - La comunicazione al telefono
  - Tecniche di comunicazione interpersonale
  - Tecniche di presentazione

### **Gestionale CRM**

- ✓ L'universo CRM
  - Capire cosa è un sistema di Customer Relationship Management
  - Definizioni fondamentali del CRM
- ✓ Il Software del Customer Relationship Management
  - Moduli del Customer Relationship Management
  - Sales Force Automation
  - eCRM / Web based CRM
  - Customer Service
  - Partner Relationship Management
- ✓ A cosa serve il CRM
  - Approccio integrato
  - Gestione del ciclo di vita del cliente
  - Conoscenza approfondita e integrata dei clienti
- ✓ Cosa fa un CRM
- ✓ Come è composto un CRM
  - CRM Operativo
  - CRM Analitico (cenni)
- ✓ Computer Telephony Integration (CTI)
- ✓ CRM PIVOTAL
  - Architettura
  - Principali funzioni



**Organizzazione**

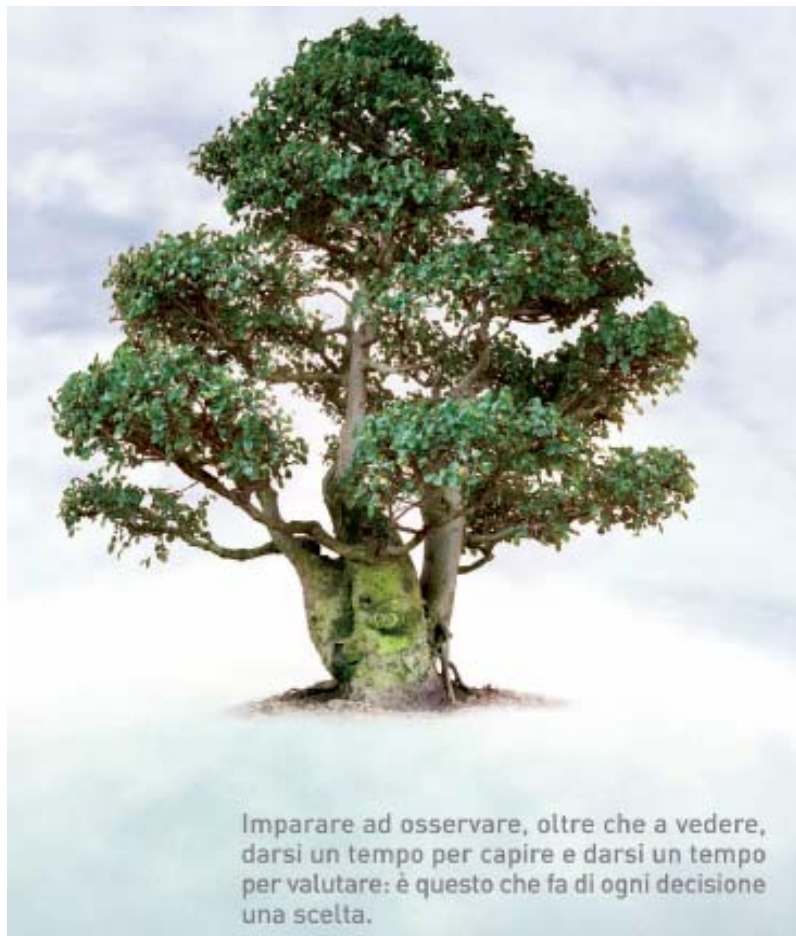
- ✓ Studio Borettini: Vision, Mission, direttrici strategiche, organizzazione, piani di sviluppo
- ✓ Metodi di valutazione
- ✓ Percorsi di Carriera

**Visite nelle principali SGR****Testimonianze di manager del settore**

# I vantaggi

Competenze, strumenti e relazioni, ovvero:

- ✓ crescita professionale
- ✓ apprendimento dei metodi e di strumenti concettuali funzionali a una più efficace capacità di problem solving
- ✓ specializzazione sulle aree tematiche
- ✓ acquisizione di strumenti applicativi
- ✓ diretto impiego nel mondo del lavoro se raggiunti i livelli di performance pattuiti



Imparare ad osservare, oltre che a vedere, darsi un tempo per capire e darsi un tempo per valutare: è questo che fa di ogni decisione una scelta.

# Processo di ammissione

Il Master prevede un numero programmato di partecipanti attraverso la selezione di un'unica classe. Non è prevista una partecipazione part-time.

La società Manpower, delegata del processo di selezione, ricerca un gruppo di candidati in possesso di una laurea triennale o specialistica in Finanza o Marketing; verranno presi in considerazione anche i laureati in altre discipline, se persone con alto potenziale di apprendimento in ambito Marketing e finanza; e persone fortemente motivate a lavorare per obiettivi.

L'iter di selezione prevede sessioni collettive di assesment; test psicoattitudinali; colloquio integrativo; ammissione finale.

Inviare la domanda di ammissione corredata da:

- ✓ fotografia formato tessera a fondo chiaro,
- ✓ certificato di laurea,
- ✓ curriculum vitae dettagliato

Sono considerati fattori preferenziali per l'ammissione: buone capacità di relazione, doti di leadership e forte motivazione.

“Ricordati sempre che la determinazione a conseguire il successo è più importante di qualunque altra cosa”

*Abraham Lincoln*

**Il sistema di valutazione prevede la compilazione ex ante di una scheda di valutazione della prestazione con obiettivi quali/quantitativi per fare un assesment del SAPER ESSERE e SAPER FARE.**

**Alla fine verrà erogato un test sulle competenze acquisite nel SAPERE PROFESSIONE.**

**Una volta ultimato lo Short Master verrà rilasciato un certificato di partecipazione.**

**Il costo di partecipazione è di 4.500€ + IVA.**

**I partecipanti saranno dotati di borsa di studio a copertura totale del costo di partecipazione grazie alla sponsorship di Studio Borettini e di alcune principali case di investimento.**



# I docenti

## **Dott. Duilio Borettini**

Laurea in Economia e Commercio presso l'Università degli Studi di Parma.

Ha frequentato sia in Italia che negli Stati Uniti d'America corsi di specializzazione in Finanza, Marketing Finanziario e Finanza Comportamentale.

Dal 1977 ha lavorato per importanti istituzioni bancarie e finanziarie ricoprendo incarichi principalmente nell'area di Sviluppo delle Operazione Commerciali e del Marketing di Prodotto.

Dal 2001 svolge l'attività di Consulente Finanziario ed è responsabile della Divisione Advising di Studio Borettini Tutela del Risparmiatore.

## **Ing. Riccardo Cappone**

Laurea in Ingegneria Informatica, Università di Parma.

Si occupa dei sistemi informativi dello Studio Borettini, gestendo il settore information & communication technology.

In particolare è referente per il progetto CRM aziendale.

Ha ricoperto incarichi di responsabilità nell'ambito di call center; ha maturato esperienze di tipo commerciale nei settori beni di consumo e servizi.

## **Dott.ssa Emanuela Dallatana**

Laurea in Economia e Commercio, Indirizzo Marketing presso Università di Parma. Master in "Comunicazione pubblica e istituzionale" presso Università IULM di Milano.

Dopo una ventennale carriera nel marketing dei beni di largo consumo in Italia e all'estero, è approdata negli ultimi an-

ni nel mondo del marketing bancario e dei servizi. Svolge da anni attività di formatore nell'area Marketing e Comunicazione presso il Cisisa dell'Unione Parmense Industriali e l'Università di Parma.

Presso lo Studio Borettini srl ricopre la carica di Responsabile della Divisione Marketing Operativo.

### **Dott.ssa Tiziana Gennari**

Laurea in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Parma. Master in "Contabilità, bilancio e controllo finanziario d'impresa", presso l'Università degli Studi di Pavia.

Ha ricoperto negli anni posizioni di responsabilità nell'ufficio legale di importanti realtà parabancarie con un'esperienza specifica nella gestione dei contenziosi e della contrattualistica.

È dipendente dello Studio Borettini srl, dove ricopre la carica di Responsabile dell'Ufficio Legale.

### **Dott. Manuel Quinzani**

Laurea specialistica in "Finanza e Risk Management" presso Università di Parma.

Opera come Advisor presso lo Studio Borettini Tutela del Risparmiatore, in particolare si occupa di Risk Management.

### **Dott. Lamberto Raschi**

Iscritto all'albo dei promotori finanziari dal 2004.

Laureato in Economia e Finanza presso l'Università degli Studi di Parma con una tesi sull'evoluzione del mondo del Private Banking e del Wealth Management.

Dal 2004 collabora con lo Studio Borettini ricoprendo il ruolo di Advisor e coordinando le attività di ricerca e sviluppo per migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti. È responsabile del tutoring degli Advisor Assistant.

## **Testimoni d'impresa**

**Dott. Federico Baroc**  
**Dott. Giovanni Fracasso**  
**Dott. Renzo Manzini**  
**Dott. Marco Moia**

## **Responsabile del progetto**

**Dott.ssa Emanuela Dallatana**

## **Coordinatore studenti**

**Dott.ssa Elisa Bonani**



# Bibliografia

A seguire la bibliografia suggerita in preparazione allo Short Master:

- ✓ Armellini, Mainò, Romano. *Il manuale del consulente finanziario indipendente*. Il Sole 24 Ore
- ✓ Kiyosaki Robert. *Padre ricco padre povero*. Gribaudo
- ✓ Lars Tvede. *La psicologia della finanza*. Etas
- ✓ Taleb Nassim M. *Giocati dal caso*. Il Saggiatore
- ✓ Mariotti Simone. *L'investitore libero - Dal sogno della ricchezza alla reale gestione del risparmio*. Maggiore Editore
- ✓ Rigoni Ugo. *Finanza comportamentale e gestione del risparmio*. Giapichelli Editore
- ✓ AA. VV. *Conoscere i mercati, i rischi, i rendimenti*. Il Sole 24 Ore
- ✓ AA. VV. *Come costruire il portafoglio di famiglia*. Il Sole 24 Ore
- ✓ AA. VV. *Gli strumenti finanziari*. Il Sole 24 Ore
- ✓ Siegel Jeremy J. *Rendimenti finanziari e strategie di investimento*. Il Mulino
- ✓ Munari Luciano. *Strumenti finanziari e creditizi: dai bisogni alle soluzioni*. McGraw-Hill

I testi sono disponibili previa prenotazione presso la biblioteca dello Studio Borettini.