

[HOME](#) / DECODIFICARE I BISOGNI E LE ASPETTATIVE DELLA CLIENTELA

## DECODIFICARE I BISOGNI E LE ASPETTATIVE DELLA CLIENTELA

Tipologia	<b>Corsi on demand</b>
Temi	<b>Bancassicurazione, Finanza e Risparmio</b>
Tipologia e-Learning	<b>Ipertesto, Multimediale</b>
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

### CONTENUTI

#### I fondamentali 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