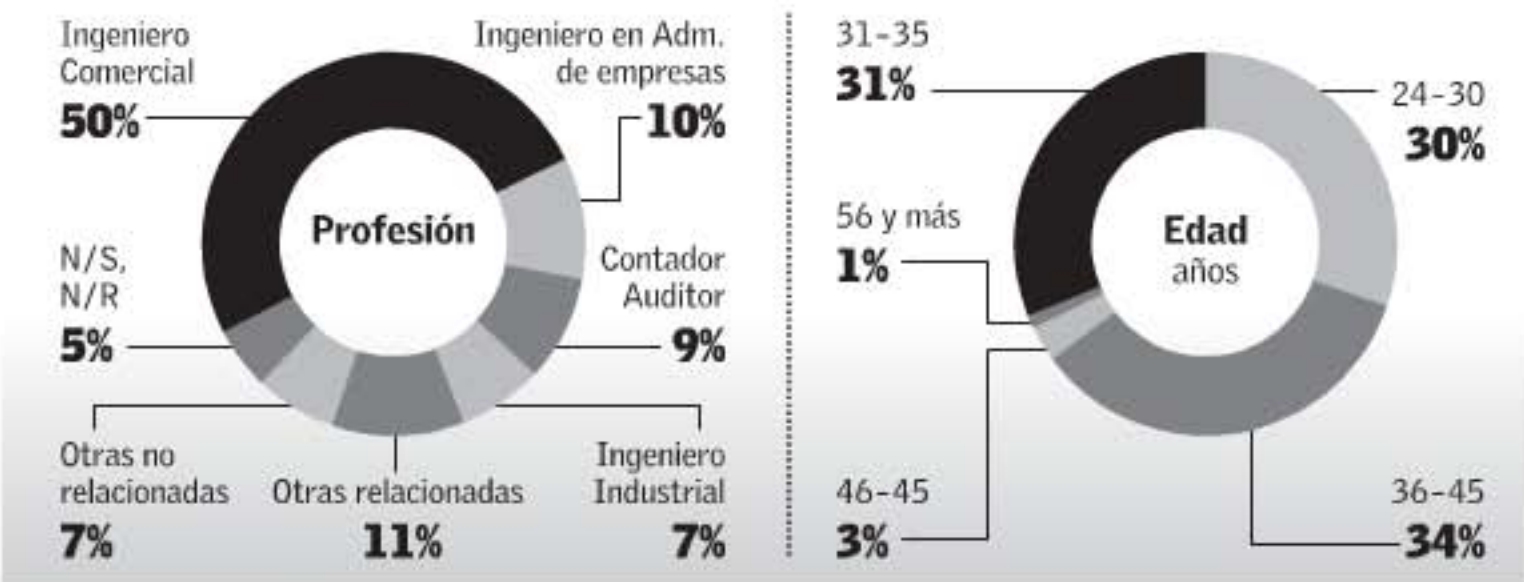


¿Cuál es el perfil de los ejecutivos de cuenta?



Fuente Stratos - Nexter Headhunting

EL MERCURIO

SEGÚN ESTUDIO DE STRATOS

Perfil de los ejecutivos de cuenta: 50% son ingenieros comerciales y 34% tienen entre 36 y 45 años

Según la encuesta aplicada a más de 200 profesionales, el 59% está "satisfecho" con su empleo, pero el 91% "consideraría" un cambio.

C. ARROYO

Probablemente el ejecutivo de cuenta es lo más cercano del banco a lo que una persona tiene acceso como cliente. Éstos suelen conocer sus secretos financieros y son los encargados de personalizar el servicio intangible que ofrece una entidad financiera, constituyendo un engranaje clave de la estrategia comercial de la industria.

“Los bancos deben invertir en sus ejecutivos si quieren mejorar su imagen”.

JOSÉ FERNÁNDEZ

SOCIO FUNDADOR DE STRATOS

Debido a su importancia, un estudio definió el perfil de este grupo de trabajadores.

Según una encuesta realizada por Stratos —a través de su filial Nexter— aplicada a 239 ejecutivos locales, se trata, en su mayoría, de ingenieros comerciales (50% del total) con edades que fluctúan entre 36 y 45 años (34%).

José Fernández, socio fundador de Stratos, señala que el sondeo revela que pese a la importancia de los ejecutivos de cuenta, su rol no parece ser tan valorado en el sistema.

“Son el corazón del negocio bancario, pero los grandes ge-

rentes han abandonado esta tarea a la gestión de recursos humanos sin darle la importancia que tienen”, dice. “Y si a esto sumamos carteras de clientes de más de 300 personas, se explica completamente la alta rotación de estos profesionales en el sistema”, agrega.

De esta manera, si bien un 59% de los encuestados por Stratos está satisfecho con el banco en que ejercen, un 91% de ellos está dispuesto a cambiarse. Y la principal motivación para buscar nuevos empleos —de acuerdo con el estudio— es la poca proyección en su actual empleo, alternativa que un 75% de los encuestados tacharon como “muy importante”.

En segundo lugar, eligieron la mejor renta en otro trabajo, la que varía entre \$500 mil más bonos y \$5 millones más bonos. Sin embargo, la alta rotación de estos profesionales suele no favorecer las altas expectativas de mejora de sueldos. “Habrá diferencias de \$100 mil,

pero no más”, asegura Fernández.

Maltratos y clima laboral también figuran como motivadores importantes de cambio de empleo. Y es que, según Fernández, Chile padece de un “pésimo liderazgo”, otro impulsor de la rotación, que además entorpece la fidelización del cliente que busca la banca.

“La satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad de la relación que tienen los ejecutivos con su trabajo. Si esto falla, toda la cadena falla”, explica. “Los bancos deben invertir en sus ejecutivos si quieren mejorar su imagen”, concluye el experto.

