

Șefii de bănci din România nu știu o chestiune elementară a culturii mondiale, anume că trebuie să aibă mintea rece și inima caldă, a declarat joi Adrian Vasilescu, consilier de strategie la Banca Națională a României (BNR), într-o conferință de specialitate.

"Până când nu vom învăța în băncile românești să facem un dialog activ și uman... pentru că e o vorbă veche: să ai mintea rece și inima caldă. Un șef de bancă trebuie să aibă mintea rece și inima caldă. El nu știe asta, trebuie învățat, pentru că șefii noștri de bănci nu știu această chestiune elementară a culturii mondiale că un șef de bancă trebuie să aibă mintea rece și inima caldă", a spus Vasilescu.

El a dat un exemplu din Japonia cu privire la comportamentul cu clienții.

"În Japonia, când un client al băncii, consumator de servicii financiare se întâmplă să se enerveze într-o discuție cu un funcționar niciodată nu există întrebarea De ce s-a enervat? Întrebarea este unică și de fiecare dată pusă la fel: De ce l-ai enervat?", a mai arătat Adrian Vasilescu.

AGERPRES