

2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

Le professioni comprese in questa unità si occupano dell'implementazione delle strategie di vendita, dell'efficienza della rete distributiva e commerciale, del monitoraggio delle vendite e del gradimento sul mercato dei beni o dei servizi prodotti, sia pubblici che d'impresa.

Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo

I cambiamenti connessi ai fattori di concorrenza e internazionalizzazione, ma anche ai fattori tecnologici, spingeranno le professioni del settore, bancario e assicurativo, riconducibili all'unità a mutare il loro approccio commerciale tradizionale. Le transizioni prefigurate richiederanno una diversa strategia di presidio della distribuzione di prodotti/servizi. Ciò avverrà sempre nell'ambito delle politiche e degli indirizzi aziendali, ma la gestione della commercializzazione dovrà essere più articolata del passato e dovrà integrare con efficacia i canali relazionali con i canali tecnologici (Mobile e internet banking, servizi online) nell'organizzazione della rete distributiva. Il cliente e le sue esigenze saranno sempre al centro della filiera di produzione del valore, ma sarà gestito all'interno di processi organizzativi inter-funzionali più sinergici e al contempo più attenti alle valutazioni prospettive personalizzate caso per caso. Il territorio sarà ancora il punto di incontro tra le aziende e il cliente, ma il presidio potrà essere "più sociale e meno fisico" e probabilmente richiederà una accentuata competenza e tempestività nell'interpretare l'evoluzione della situazione socio-economico a livello locale e internazionale.

Compiti innovati

- Presidiare i nuovi canali di vendita (servizi on-line e multicanale) integrandoli con la riorganizzazione delle reti di vendita
- Recepire le esigenze della clientela per valorizzarle all'interno delle strategie aziendali
- Gestire la *customer satisfaction* per offrire servizi orientati alla *customer retention*, seguendo il ciclo di vita del cliente (acquisizione, conservazione e sviluppo)

Compiti nuovi

Non emergono compiti nuovi dallo scenario 2020 per le professioni banche-assicurazione comprese nell'UP

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare, nel medio periodo, sono 10 le competenze individuate come caratterizzanti il comparto bancario e quello assicurativo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 10 competenze per il comparto bancario e quello assicurativo indicando la rilevanza o meno, di ognuna di esse, per l'unità professionale degli specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT).

2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

C O M P E T E N Z E

1	Essere in grado di valutare elaborazioni prospettive non standardizzate	A	
2	Essere in grado di interpretare l'evoluzione di contesto attraverso le indicazioni strategiche aziendali e strumenti informativi esterni	A	
3	Essere in grado di presidiare, interpretare e gestire l'evoluzione normativa	B	
4	Essere in grado distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente esterno	A	
5	Essere in grado di integrare le azioni individuali all'interno di processi organizzativi inter-funzionali	A	
6	Essere in grado di recepire le esigenze della clientela per lo sviluppo di prodotti/servizi	A	
7	Essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente esterno gestendone le esigenze	B	
8	Essere in grado di agire proattivamente in fasi di cambiamento	C	
9	Essere in grado di operare nell'ottica della prevenzione del rischio economico-finanziario	B	A molto importante B mediamente importante C scarsamente importante X non rilevante rispetto al ruolo
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	A	

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale¹

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Servizi ai clienti e alle persone	81	↑	65	↑
Commercializzazione e vendita	77	↑	73	↑
Impresa e gestione di impresa	58	↑	58	↑
Lingua italiana	52	→	46	→
Lavoro d'ufficio	52	→	50	→
Gestione del personale e delle risorse umane	50	→	45	↑
Lingua straniera	44	↑	40	→
Comunicazione e media	40	↑	46	↑
Produzione e processo	38	→	38	↑
Economia e contabilità	33	→	33	↑

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Parlare	84	→	73	→
Scrivere	77	→	69	→
Ascoltare attentamente	77	↑	62	↑
Adattabilità	76	→	69	→
Negoziare	69	↑	64	↑
Comprendere gli altri	68	→	61	→
Gestire il tempo	68	→	65	→
Gestire risorse finanziarie	68	↑	72	↑
Gestire risorse umane	68	↑	67	↑
Comprendere testi scritti	66	→	61	→
Valutare e prendere decisioni	66	↑	65	↑

Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore Banche-Assicurazioni determineranno per gli Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) l'esigenza di gestire la commercializzazione dei servizi/prodotti all'interno di nuovi modelli di business, organizzati per fronteggiare i fattori di concorrenza e internazionalizzazione avvalendosi delle opportunità collegate ai fattori tecnologici. Di riflesso queste professioni dovranno acquisire conoscenze e capacità rispondenti all'esigenza di pianificare, gestire e monitorare la funzione commerciale dell'azienda coordinando efficacemente risorse economico-finanziarie, umane e tecniche. La conoscenza delle discipline caratteristiche bancarie/assicurative dovranno essere padroneggiate in funzione delle esigenze di presidio della strategia distributiva e dei canali di vendita, per questo le figure professionali dovranno essere formate per tradurre le conoscenze tipiche e commerciali in capacità operative idonee ad organizzare le aree aziendali che erogano servizi e vendono prodotti. Risultano qualificanti conoscenze in materia di: product & brand

¹ Ci si riferisce agli esiti della seconda edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2013. I risultati sono disponibili sul sito <http://professionioccupazione.isfol.it/>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di istruzione/formazione. Nel quadro dell'indagine le conoscenze - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le skills - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite.

L'**importanza** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La **complessità** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere.

management; strategie e pianificazione della comunicazione; web marketing; marketing per la vendita; organizzazione e pianificazione delle vendite; nuove funzioni commerciali (Direzione commerciale, area manager e il venditore sul campo); la gestione di una rete di distribuzione di servizi; la gestione di consulenti e operatori a contatto con il cliente, “forze di vendita”.