

### **3.1.5.5.0 Tecnici della produzione di servizi**

*Le professioni comprese in questa unità applicano procedure, regolamenti e tecnologie proprie per gestire, controllare, organizzare e garantire l'efficienza e la corretta erogazione dei servizi; verificano la qualità dei servizi offerti.*

#### **Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo**

Il determinarsi nelle situazioni, scelte e azioni aziendali, dello scenario prefigurato intensificherà la ridefinizione dei servizi dei comparti all'interno di un nuovo modello di business; pertanto le professioni classificate in questa attività dovranno essere in grado di valorizzare tutto il patrimonio informativo che deriva dalla relazione con il cliente per facilitare l'erogazione di servizi all'interno di processi organizzativi inter-funzionali. Le competenze di questo gruppo di professioni potrebbero risultare influenzate dallo sviluppo della multicanalità con il rafforzamento dei servizi online e dei canali telefonici/telematici. In tale situazione, il contatto con il cliente risulterà mediato dalla tecnologia, ma la qualità del livello di servizio dovrà essere coordinata per riuscire a raggiungere gli standard di efficienza ed efficacia definiti.

#### ***Compiti innovati***

- Favorire la creazione di assetti organizzativi che facilitino la gestione della relazione con il cliente
- Curare e gestire le risorse scegliendo modelli di leadership coerenti con l'intensificarsi di processi inter-funzionali per il posizionamento competitivo sul mercato e la valorizzazione della relazione con il cliente

#### ***Compiti nuovi***

Non emergono compiti nuovi dallo scenario 2020 per le professioni banche-assicurazione comprese nell'UP. Tuttavia, si manifesta l'esigenza di aggiornare le conoscenze e sviluppare una migliore capacità di adattamento ai nuovi modelli di business.

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 dei tecnici della produzione di servizi.

### 3.1.5.5.0 Tecnici della produzione di servizi

C O M P E T E N Z E

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

## Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale<sup>1</sup>

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Lingua italiana	73	→	58	→
Gestione del personale e delle risorse umane	71	→	66	→
Istruzione e formazione	52	↓	51	↓
Servizi ai clienti e alle persone	51	→	52	→
Lingua straniera	46	↑	46	→
Lavoro d'ufficio	42	→	45	→
Produzione e processo	40	↑	40	↑
Commercializzazione e vendita	40	↑	44	↑
Impresa e gestione di impresa	39	↑	42	↑
Psicologia	36	→	37	→

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Monitorare	90	↑	77	↑
Adattabilità	84	→	71	→
Parlare	83	→	71	→
Gestire il tempo	83	→	72	→
Gestire risorse umane	79	→	72	→
Ascoltare attivamente	77	→	65	→
Istruire	77	→	67	→
Scrivere	70	→	63	→
Comprendere testi scritti	70	→	59	→
Senso critico	67	↑	63	↑

### Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore banche-assicurazioni determineranno per i tecnici della produzione di servizi obiettivi professionali connessi all'erogazione di servizi all'interno di processi organizzativi inter-funzionali derivanti dall'implementazione di nuovi modelli di business centrati sul servizio al cliente. In tale contesto è opportuno che il sistema dell'education offra la possibilità di apprendere tecniche di innovazione organizzativa e gestione del cambiamento, considerando che alla base delle evoluzioni aziendali intervengono anche fattori situazionali collegati all'apprendimento organizzativo, ai sistemi di sharing knowledge, al knowledge management e alla business intelligence.

<sup>1</sup> 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.