

### **3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione**

*Le professioni comprese in questa unità assistono gli specialisti nella implementazione delle strategie di vendita delle imprese, nel controllo della efficienza della rete distributiva e commerciale e nel monitoraggio delle vendite, ovvero applicano le procedure fissate per raccogliere informazioni sulle vendite e sulle attività di distribuzione, per analizzarle, organizzarle e presentarle in maniera rilevante e significativa a specialisti e responsabili del settore.*

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

Il presidio della strategia distributiva di servizi/prodotti all'interno di uno scenario che contempla l'introduzione della multicanalità, i servizi on-line, l'aggiornamento e la personalizzazione dei prodotti, potrebbe creare l'esigenza di tecnici più focalizzati nell'assistere le figure dei comparti assicurazione e banche nell'implementazione delle strategie di vendita. Servizi di sportello più "leggeri" e l'introduzione nelle compagnie assicurative di piattaforme in grado di fornire in tempo reale una visione unitaria del cliente accentuerà l'esigenza di controllo della efficienza e dell'efficacia della rete distributiva e commerciale.

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

- Raccogliere, organizzare e condividere le aspettative della clientela per valorizzarle all'interno delle strategie aziendali
- Interpretare i risultati commerciali e di *customer satisfaction* attraverso una lettura ragionata del contesto territoriale o segmento di mercato di riferimento
- Collaborare nella gestione del ciclo di vita del cliente (acquisizione, conservazione e sviluppo)

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

- Collaborare nell'introduzione e diffusione dei nuovi canali di vendita (servizi on-line e multicanale)

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 vendita e della distribuzione.

### 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione

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	C	
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	A	
8	Essere in grado di agire proattivamente in fasi di cambiamento	A	
9	Essere in grado di operare nell'ottica della prevenzione del rischio economico-finanziario	X	A molto importante
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	A	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	
Servizi ai clienti e alle persone	87	↑	72	↑
Commercializzazione e vendita	87	↑	77	↑
Lingua straniera	72	↑	58	↑
Lingua italiana	65	→	57	→
Lavoro d'ufficio	62	→	58	→
Impresa e gestione di impresa	55	→	55	↑
Comunicazione e media	50	↑	47	↑
Produzione e processo	50	→	50	↑
Economia e contabilità	47	→	47	→
Gestione del personale e delle risorse umane	45	↑	37	→

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Parlare	85	↑	72	→
Scrivere	85	→	72	→
Gestire il tempo	77	→	61	→
Senso critico	77	↑	65	→
Negoziare	77	↑	61	↑
Ascoltare attivamente	77	↑	70	↑
Comprendere testi scritti	75	↑	64	→
Adattabilità	72	↑	68	↑
Comprendere gli altri	72	↑	67	↑
Apprendimento attivo	70	↑	62	↑
Gestire risorse umane	70	↑	58	↑
Gestire risorse finanziarie	70	↑	60	↑

### Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore banche-assicurazioni comporteranno la necessità di figure professionali che coadiuvano gli specialisti nell'implementazione delle strategie commerciali. I tecnici della vendita e della distribuzione assumeranno ruoli a supporto della distribuzione di prodotti o funzioni di vendita diretta. La conoscenza delle discipline caratteristiche bancarie/assicurative dovranno essere aggiornate in funzione dei servizi/prodotti da vendere all'interno di un organizzazione inter-funzionale orientata

<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.

alla centralità del cliente. Le conoscenze in materia di commercializzazione e vendita dovranno essere circostanziate all'esigenza di garantire i risultati di servizio/vendita in una determinata area territoriale o di segmento di mercato/clientela. La capacità di intervenire nelle fasi di gestione dell'intero ciclo di vita del cliente richiederà l'impiego di tecniche di *customer satisfaction* all'interno di strategie e processi di business aziendale. Tali professioni dovranno conoscere in modo approfondito i nuovi canali di vendita.