



SEI QUI: [Home](#) (<http://www.intermediadaily.it>) » Attivita' di ricerca "agent channel 2015



Promuovi
la tua azie
(<http://www.sintonia.it>)
contattaci
INTERMEDI



(<http://www.intermediadaily.it/wp-content/uploads/2015/03/anapa.jpg>)

Attivita' di ricerca "agent channel 2015

0 3 GIU, 2015  Redazione Intermedia Daily (<http://www.intermediadaily.it/author/admin/>) 0 Comments (http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/#disqus_thread)

È stato eliminato. [Annulla](#)

Che cosa c'era di sbagliato nell'annuncio?

Non pertinente Ripetitivo Inappropriato

[Google](#)

Attivita' di ricerca "agent channel 2015: competenze commerciali e digitali per il nuovo modello di consulenza assicurativa"

Parte l'11 giugno l'attività di ricerca 2015 sviluppata in collaborazione con ANAPA e SCS Consulting e con il contributo di CSC e Fastweb. Il progetto si pone l'obiettivo di individuare e valutare le competenze delle reti agenziali fornendo una fotografia del «capitale umano in agenzia».

Nel corso degli ultimi anni il comparto assicurativo tradizionale, basato sul modello distributivo agenziale, si è trovato più volte a dover fronteggiare le numerose sfide lanciate dall'evoluzione del mercato. La perdita di sostenibilità del business da un lato e la crescita dei canali digitali dall'altro hanno spinto le compagnie a **ricercare e proporre soluzioni innovative** che potessero evolvere il **ruolo dell'agente**.

Dal 2012 **CeTIF** osserva i principali cambiamenti in atto nelle realtà distributive assicurative sul territorio nazionale (rete agenziale, bancassurance, web, mobile, ...) e la nascita della collaborazione con **ANAPA-Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione** ha permesso di analizzare nel dettaglio il ruolo dell'Agente quale unico intermediario capace di fornire un servizio personalizzato e di qualità al cliente. La ricerca 2014, che ha visto la partecipazione attiva delle principali Compagnie, Gruppi Agenti e ANAPA, e il coinvolgimento di oltre 1500 agenti per mezzo di una survey, ha permesso di delineare il **nuovo modello di servizio al cliente** all'interno del quale gli **aspetti relazionali e commerciali possono essere supportati dalla digitalizzazione dei processi assuntivi e gestionali**. Se da un lato sono state identificate quali sono le leve del cambiamento che la rete agenziale deve attivare per non subire passivamente le mutazioni del contesto di mercato, dall'altra **si registra ancora qualche ostacolo per la completa implementazione di tali modelli**.

Il successo del nuovo modello di agenzia si deve basare non solo sul miglioramento dei processi ma anche sul **potenziamento del set di competenze del "capitale umano"**, individuando quali nuove capacità (tecniche, IT e relazionali) sono necessarie e quali **strumenti di formazione** possono essere più coerenti, intesi come investimento per migliorare la qualità del servizio offerto al cliente.

Ciò premesso, attraverso la partnership con ANAPA e SCS Consulting ed il contributo di CSC e Fastweb la ricerca **"Agent Channel 2015: competenze commerciali e digitali per il nuovo modello di consulenza assicurativa"** è volta ad individuare e valutare le competenze delle reti agenziali, fornendo una fotografia del «capitale umano in agenzia» con l'obiettivo di identificare le possibili leve su cui intervenire per un miglioramento della performance del canale distributivo. Nello specifico, sarà possibile **identificare i principali ruoli in agenzia** (agente, sub-agente, amministrativo, legale, ...); definirne le **competenze e le relative scale di valutazione**; valutare le competenze, sia per tipologia di rete che di agenzia; indagare gli aspetti legati alla **professionalità e i comportamenti agiti afferenti all'area della relazione** che influenzano maggiormente la soddisfazione del cliente.

Il **kick off** delle attività è fissato in data **11 giugno p.v.** e i lavori si svilupperanno per **4 mesi**, con un evento finale di presentazione dei risultati fissato per fine ottobre.

Per informazioni si prega di contattare **Serena Piccirillo** (telefono: **02.7234.8335** e-mail: **serena.piccirillo@unicatt.it** (mailto:serena.piccirillo@unicatt.it))

CeTIF *Il Centro di Ricerca In Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari* (**CeTIF**) dal **1990** realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo. Ogni anno attiva più di **15 Competence Centre e Osservatori**, cui possono partecipare i **20.000 professionisti** che costituiscono il network di CeTIF, e organizza oltre **10 workshop** dedicati a banche e assicurazioni, con l'**NEWS** ([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/NEWS/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/NEWS/)) di esperienze su temi specifici e sull'adozione di pratiche innovative. A tutto ciò si aggiungono i progetti di ricerca internazionali realizzati in collaborazione con le principali università e società di analisi e attività di ricerca presenti nel mercato. Tra i suoi partner internazionali figurano la **FEI**, **ANIA**, **ANB**, **ANIA e CONSOB**. Il CeTIF è, inoltre, socio fondatore del **FIT: l'Associazione europea dei centri di ricerca sulla finanza e l'Information Technology**. www.cetif.it ([HTTP://www.cetif.it/](http://www.cetif.it/))

ANAPA L'Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione si è costituita il 30 novembre 2012 ed è stata fondata da 11 Gruppi Agenti, tra i più importanti del mercato. Nata con l'intento di creare un dialogo costruttivo e partecipativo con le istituzioni, che possa qualificare ed enfatizzare la figura dell'agente di assicurazione professionista. Nella sua veste di associazione moderna e nuova negli intenti, volta a tutelare gli interessi dell'intera categoria, **MUTUI E PRESTITI** ([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/MUTUI-E-ASSOCIAZIONI-DI-CATEGORIA/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/MUTUI-E-ASSOCIAZIONI-DI-CATEGORIA/))

[HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/ASSOCIAZIONI-DI-CATEGORIA/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/ASSOCIAZIONI-DI-CATEGORIA/)



ANNUNCI INTERMEDIADAILY

[HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/ANNUNCI-INTERMEDIADAILY/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/ANNUNCI-INTERMEDIADAILY/)

Categories: [Associazioni di Categoria](http://www.intermediadaily.it/associazioni-di-categoria/) ([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/ASSOCIAZIONI-DI-CATEGORIA/](http://www.intermediadaily.it/associazioni-di-categoria/)) , [News](http://www.intermediadaily.it/news/) ([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/NEWS/](http://www.intermediadaily.it/news/))

([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/CART/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/CART/))

CONDIVIDI

[Facebook](http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/) ([HTTP://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/](http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/))

[Twitter](http://twitter.com/home?status=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/) ([HTTP://twitter.com/home?status=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/](http://twitter.com/home?status=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/))

[Google+](http://plus.google.com/share?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/) ([HTTP://plus.google.com/share?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/](http://plus.google.com/share?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/))

[Linkedin](http://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/) ([HTTP://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/](http://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/))

[Tumblr](http://www.tumblr.com/share/link?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015&name=Attivita' di ricerca) ([HTTP://www.tumblr.com/share/link?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015&name=Attivita' di ricerca "agent channel 2015](http://www.tumblr.com/share/link?url=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015&name=Attivita' di ricerca))

[Email](mailto:?subject=Attivita' di ricerca) ([mailto:?subject=Attivita' di ricerca "agent channel 2015&body=http://www.intermediadaily.it/attivita-di-ricerca-agent-channel-2015/](mailto:?subject=Attivita' di ricerca))

Redazione Intermedia Daily ([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/AUTHOR/ADMIN/](http://www.intermediadaily.it/author/admin/))

([HTTP://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/AUTHOR/ADMIN/](http://WWW.INTERMEDIADAILY.IT/AUTHOR/ADMIN/))



RELATED POSTS

