



ANAPA RETE IMPRESAGENZIA

IN EVIDENZA

NEWS

Agenzie assicurative, come cambia il lavoro tra persone, tecnologia e formazione

05/10/2026

Share

Dalla gestione dei collaboratori ai nuovi strumenti digitali, l'attività dell'agente richiede competenze sempre più diverse. Efisio Nocco: «La sfida sarà formarsi e governare l'innovazione»



Il lavoro nelle **agenzie assicurative** sta cambiando. L'agente non si occupa più soltanto della relazione con i clienti, ma deve organizzare persone e processi, seguire gli adempimenti, investire nella formazione e scegliere come utilizzare strumenti tecnologici che stanno modificando molte attività quotidiane.

È questo uno dei temi sui quali si concentra l'esperienza di **Efisio Nocco**, componente della Giunta nazionale di **ANAPA Rete ImpresAgenzia** e da anni impegnato nell'attività associativa. «*Oggi un agente di assicurazione non può essere considerato semplicemente una persona che vende una polizza. È un imprenditore che deve gestire persone, processi, normativa, formazione, tecnologia e rapporti sempre più complessi con clienti e compagnie*», osserva.

Dopo quasi otto anni alla guida di **ANAPA Sardegna**, Nocco ha lasciato la presidenza regionale, oggi affidata a **Mario Mastino**, mantenendo l'incarico di vicepresidente regionale e affiancandolo al ruolo nazionale. Nei prossimi mesi sarà impegnato anche nella commissione che seguirà il **rinnovo del CCNL dei dipendenti delle agenzie di assicurazione**, dopo aver partecipato alla definizione di quattro contratti dal 2009 a oggi.

La sua esperienza associativa procede parallelamente all'attività professionale. Nocco conduce infatti la **Nocco Assicurazioni** a Serramanna (VS), insieme al fratello **Michele Nocco**, un'agenzia che per il secondo anno consecutivo è stata inserita tra le "Top 100" premiate da Unipol. Un riconoscimento condiviso con dipendenti, collaboratori e filiali della struttura.

È anche partendo dalla gestione quotidiana di un'agenzia che si comprende quanto sia cambiato il lavoro dell'agente. La crescita degli adempimenti e delle attività amministrative rende necessario distribuire meglio compiti e responsabilità, mentre la disponibilità di nuovi strumenti digitali modifica tempi e modalità di lavoro. Anche la **gestione dei collaboratori** richiede competenze che in passato avevano un peso minore.

La **formazione** diventa quindi parte della gestione ordinaria dell'impresa. Non riguarda soltanto gli obblighi professionali, ma anche la capacità delle persone che lavorano in agenzia di utilizzare nuovi strumenti, comprendere i processi e assumere responsabilità coerenti con un'organizzazione più complessa.

Su questi temi si è concentrata anche la giornata formativa promossa da **ANAPA ed E.N.B.Ass. ad Arborea**, dedicata all'«**impresa agenzia del futuro**». L'incontro ha riunito circa settanta partecipanti e ha affrontato temi legati all'organizzazione, alla sicurezza, alla formazione, alla gestione del personale e alle nuove tecnologie.

In questo quadro si inserisce anche l'intelligenza artificiale. Per Nocco non si tratta di uno strumento destinato a sostituire l'agente, quanto di una tecnologia che può modificare il modo in cui vengono svolte alcune attività. Analisi delle informazioni, organizzazione e gestione dei processi sono tra gli ambiti nei quali può ridurre il tempo dedicato alle operazioni più ripetitive.

«La tecnologia deve aiutarci a lavorare meglio, ma dietro qualsiasi organizzazione efficiente rimangono le persone», afferma Nocco. Il rapporto con il cliente resta infatti legato alla conoscenza della sua situazione, alla capacità di interpretarne le esigenze e alla fiducia costruita nel tempo.

La **tecnologia** può quindi lasciare più spazio alla consulenza, ma a condizione che venga accompagnata da competenze adeguate. *«Cambierà quindi il modo di lavorare. Chi saprà utilizzare bene questi strumenti avrà probabilmente più tempo da dedicare proprio alla consulenza e al rapporto con il cliente»*, sostiene Nocco.

Il cambiamento del lavoro nelle agenzie passa così da elementi concreti: persone più preparate, processi meglio organizzati e strumenti tecnologici utilizzati con maggiore consapevolezza. Per chi guida un'agenzia, la questione non è soltanto adottare nuove tecnologie, ma capire come inserirle nell'organizzazione senza perdere il valore della relazione con il cliente. *«La sfida sarà formarsi e governare l'innovazione, senza subirla»*, conclude Nocco.

a cura di Vincenzo Giudice