# L'importanza della formazione Front Office

La formazione alla rete commerciale, intesa soprattutto come agenti, subagenti e produttori, per una compagnia di assicurazioni è uno strumento vitale per crescerli dal punto di vista sia tecnico che professionale ed assume ancor più importanza da quando il regolamento ISVAP 5/2006 l'ha resa obbligatoria non solo per gli agenti o per i produttori ma anche per le impiegate di agenzia. Probabilmente fino ad ora le compagnie di assicurazioni avevano pensato che se da un lato fosse compito dell'agente formare le impiegate che si dedicano al cosiddetto "front office", dall'altro tale investimento non fosse strategico per l'immagine e tanto meno per i profitti. L'impiegata che si occupa delle relazioni con il pubblico deve essere formata adeguatamente: non sono forse addette a trattare quotidianamente con i clienti dell'agenzia e per di più devono dare spiegazioni sui servizi assicurativi di ogni tipo di prodotto? Il ruolo dell'impiegata di front office risulta essere fondamentale e strategica per ogni agenzia perché è lei che accoglie e gestisce il maggior numero di contatti con i clienti, rappresentandone l'immagine dell'agenzia e della compagnia, ed è lei che con la conoscenza approfondita di ogni cliente può scoprire e raccogliere sempre più informazioni sulla sua persona o quella dei familiari, conoscenti ecc., potendo in tal modo capire in anticipo le sue eventuali nuove esigenze e gestirle per avere ritorni produttivi anche immediati.

Il cliente che si reca in agenzia, oltre a trovare un locale funzionale e gradevole, deve essere accolto in modo cordiale, da una persona non necessariamente bella, anche se ciò non guasta, ma senz'altro gentile e premurosa verso le sue attese e necessità.

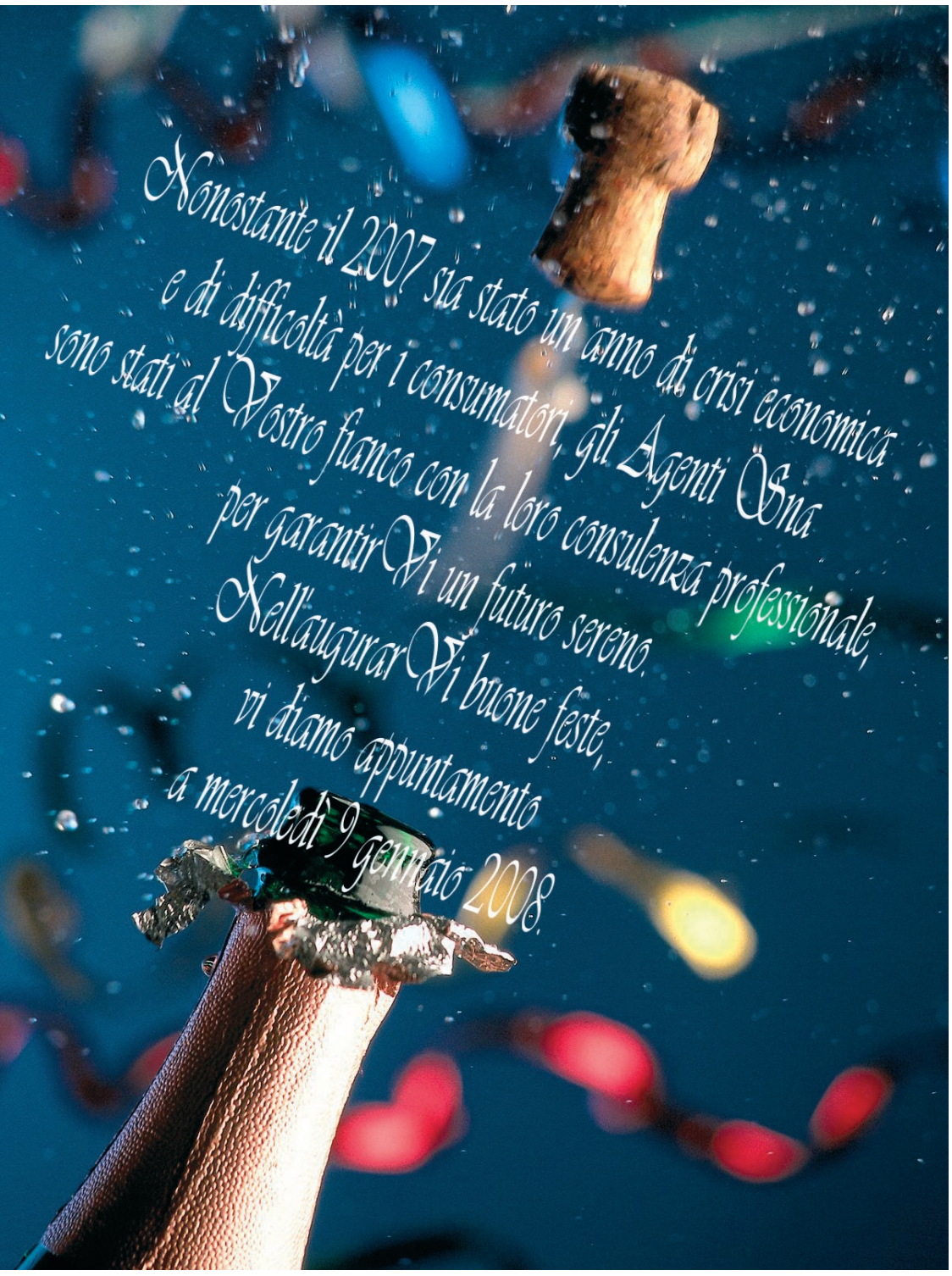
Anche se questo è dato per scontato, il più delle volte non è così, perché per essere altamente professionali anche in questa importante mansione, come il mercato richiede sempre di più, occorre molta formazione e molto impegno personale e, per svolgere ad un buon livello il ruolo di addetta al front office bisogna inoltre essere in grado di avere un'ottima capacità a gestire i clienti soprattutto nelle situazioni difficili.

Il cliente oltre ad avere sempre meno tempo a disposizione pretende che i suoi problemi vengano affrontati e risolti con solerzia; in poche parole deve essere messo al centro delle attenzioni di quel momento e tranquillizzato sul fatto che c'è qualcuno, al di là del bancone che si prende cura dei suoi problemi e si impegna a risolverli al più presto. Queste capacità relazionali difficilmente sono innate, ma si imparano con il tempo, la formazione e l'impegno di ogni giorno, quell'impegno che rappresenta la differenza tra una persona che svolge il suo ruolo in maniera professionale da chi lo svolge in modo normale. Oramai l'impiegata del front office deve essere una vera e propria produttrice dell'agenzia, nel senso che deve essere in grado di raccogliere più informazioni più possibili sui clienti, sviluppare un colloquio che permetta di far scaturire esigenze nuove, anche se non sarà necessariamente lei a concludere una trattativa commerciale, a meno che sia professionalmente preparata per farlo anche in funzione delle specifiche esigenze espresse.

L'importanza di questo ruolo è grandissima per lo sviluppo d'agenzia, in quanto può incanalare alle risorse produttive interessanti volumi di opportunità, soprattutto se il tutto è pianificato e organizzato. Affinché quanto detto possa attuarsi, occorre, oltre alla volontà, tanta formazione, sia tecnica di base sull'assicurazione in generale, che sugli aspetti giuridici del contratto e dei relativi prodotti. Innanzitutto partendo dalla R.C.Auto e tutte le problematiche giuridiche connesse che, proprio per i continui cambiamenti normativi e giurisprudenziali, rappresenta uno dei settori più complessi, passando anche dal codice della strada e relative novità. Successivamente una formazione sui prodotti quantomeno del settore persone (personal line), senza tralasciare la formazione comportamentale, essenziale per il ruolo a continuo contatto con il pubblico.

Tutti questi argomenti sono stati oggetto delle prime 60 ore di formazione effettuate dalle impiegate che svolgono l'attività all'interno dei locali agenziali, rese obbligatorie dal Codice delle Assicurazioni Private e dal Regolamento attuativo, ripetute poi di anno in anno, cosicché i clienti potranno sempre più relazionarsi con persone al di là del bancone altamente preparate.

La differenza nell'offerta assicurativa sta tutta nella professionalità e nella conoscenza, anche dell'impiegata front office.




# Iscritti Sna di Asti

**ALLARA Ivan -** La Piemontese - Asti - 0141.557220
**ALLOVIO Emanuele** - Ras - Nizza Monferrato - 0141.701186
**BARBERIS Mariella** - Duomo - Asti - 0141.34437
**BIELLO Piercarla** - Zurigo - Montegrosso (AT) - 0141.951658
**BORIO Giovanni** - Reale Mutua - Asti - 0141.536211
**BOVERO Andrea** - Fata - Asti - 0141.351269
**CAPUZZO Giulio** - Milano/Nuova Maa - Asti - 0141.590009
**CALDIERI Silvano** - FondiariaSai - Asti - 0141.532100
**CANCELLARA Antonio** - Milano - Canelli - 0141.822609
**CASTIATI Gianpaolo** - Milano - Castagnole L. - 0141.877184I
**CICERO Alfredo** - Ras - Asti - 0141.592129
**CHIAVAZZA Giovanni** - FondiariaSai - Canelli - 0141.823055
**CONCETTI Giovanni** - Unipol - Asti - 0141.531132
**CRAVERO Stefano** - Axa -Asti - 0141.593305
**DITTIMA Cristiana** - Lloyd Italico - Asti - 0141 594279
**DOTTA Marco** - Reale Mutua - Canelli - 0141.835494
**FERRANDO Stefano** - Italiana - Asti - 0141.592070
**GALLO Bernardino** - Lloyd Adriatico - Asti - 0141.557260
**GARLANDO Luca** - Toro - Asti - 0141.538659
**GIANOTTI Antonio** - Axa - Asti - 0141.593904
**GIANOTTI Maria** - Axa - Asti - 0141.593904
**GIORDANO Giovanni** - Allianz - Nizza M.to - 0141.726612
**GRASSO Lucia** - Aviva - Asti - 0141.31780
**GRECO Domenico** - Cattolica - Canelli - 0141.83.23.55
**GUARINO Graziano** - Reale Mutua - Asti - 0141.53.62.11
**GUTTADAURO Filippo** - Unipol - Asti - 0141.531132
**LAZZARO Patrizia** - Sara - Asti - 0141.592325
**LIBERALATO Tiziana -** La Piemontese - Asti - 0141.557220
**LONGINOTTI Mauro** - Allianz - Asti - 0141.532331
**MADONIA Maurizio** - Sara - Asti - 0141.592325
**MORINO Paolantonio** - FondiariaSai Nizza M. - 0141.793173
**MORINO Ugo** - FondiariaSai - Nizza M.to - 0141.793173
**MORTARA Antonio** - Toro - Asti - 0141.593907
**NOVELLI Bruna** - Liguria - Canelli - 0141.823949
**PALMA Salvatore** - Duomo - Asti - 0141 595739
**PALUMBO Federico** - Aurora Ass. Asti - 0141.592204
**PAMPIRIO Giorgio** - Ras Asti - 0141.434100
**PAMPIRIO Piero** - Ras Asti - 0141.434100
**PICCIONE Nicolina** - Ergo Italia Asti - 0141.531745
**PONTACOLONE Pier Paolo** - FondiariaSai -0141.532100
**POGGIO A. Floriano** - Generali Canelli - 0141.832590
**POGGIO Edoardo** - Toro Canelli - 0141.823179
**POGGIO Laura** - Toro Canelli - 0141.823179
**PORTA Stefania** - Nuova Tirrena Asti - 0141.532300
**PUPPIONE Sergio** - FondiariaSai Asti - 0141.324642
**ROBBA Valter** - Assimoco Asti - 0141.357123
**RICCI Graziella** - Aurora - Asti - 0141.594255
**RUBBA Gianfranco** - Cattolica - Asti - 0141.557358
**RUBBA Roberto** - Cattolica - Asti - 0141 557358
**RUIU Enrico** - Ras Asti - 0141.594197
**SACCO Giuseppe** - Milano - Asti - 0141.592622
**SACCON Renato** - FondiariaSai - Asti - 0141.594317
**SCARPA Franco** - Axa - Asti - 0141.531108
**SINA Ottavio** - Lloyd Adriatico - Canelli - 0141.834546
**STAGLIANÒ Tommaso** - Toro - Asti - 0141.593907
**STRADELLA Giuseppe** - Aurora - Asti - 0141.592204
**TOMASELLA Giancarlo** - Generali - Asti - 0141.592824
**TORTA Renata** - Toro - Asti - 0141.538659
**TURATO Fabio** - Nuova Tirrena - Asti- 0141.532300
**ZAIO Aldo** - Generali - Asti - 0141.592824