© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME SONO REALIZZATI LA FORMAZIONE, L'INFORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DEI COLLABORATORI?				
A – Flusso di attività	**B - INPUT**	**C – Descrizione dell'attività**	**D – RISULTATO**	**E - SISTEMA PROFESSIONALE**
Normative del settore assicurativo, ↓ **1. RACCOGLIERE E ORGANIZZARE LE INFORMAZIONI INERENTI ALL'OPERATIVITÀ DELL'AGENZIA ASSICURATIVA** ↓	Normative in atto che regolano il settore assicurativo, direttive e documentazione aggiornata	L'input del processo è costituito da: normative in atto che regolano il settore assicurativo; indirizzi e documentazione emanata dalla compagnia Raccogliere, approfondire e organizzare le informazioni concernenti l'operatività dell'agenzia attraverso l'analisi e la conoscenza di aggiornamenti normativi, disposizioni, circolari, direttive e documentazione tecnico-procedurale della compagnia	Informazioni aggiornate e organizzate, necessarie all'operatività dell'agenzia	**AGENTE ASSICURATIVO**

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

2. **FORMARE E INFORMARE I COLLABORATORI**	Informazioni aggiornate e organizzate, necessarie all'operatività dell'agenzia	Formare e informare i collaboratori affinché operino secondo normative aggiornate, disposizioni e direttive emanate dalla compagnia; formare alla cultura d'impresa e alla relazione con i clienti	Collaboratori formati, informati e aggiornati	**AGENTE ASSICURATIVO** Collaboratori (subagenti, produttori, segretarie…)
3. **MONITORARE E VALUTARE LA COMPETENZA E LA MOTIVAZIONE DEI COLLABORATORI**	Collaboratori formati, informati e aggiornati	Monitorare e valutare il livello di competenze professionali (conoscenze e capacità tecnico-assicurativa, commerciale e relazionale), nonché il grado di motivazione e soddisfazione dei collaboratori, comunicando gli esiti	Competenze e motivazione dei collaboratori monitorate	**AGENTE ASSICURATIVO** Collaboratori (subagenti, produttori, segretarie…)

COLLABORATORI COMPETENTI (FORMATI, INFORMATI E AGGIORNATI), MOTIVATI E SODDISFATTI		Il risultato del processo di lavoro è costituito da: collaboratori competenti, motivati e soddisfatti		

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME VIENE REALIZZATA LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AGENZIA ASSICURATIVA?				
A – Flusso di attività	**B - INPUT**	**C – Descrizione dell'attività**	**D – RISULTATO**	**E - SISTEMA PROFESSIONALE**
Informazioni su: normative del settore assicurativo, indirizzi della compagnia;		L'input del processo è costituito dalle informazioni circa gli elementi che influenzano le attività dell'agenzia: normative che regolano il settore assicurativo e indirizzi della compagnia; numero e professionalità dei collaboratori; condizioni di mercato (concorrenza; tassi potenziali di crescita; posizionamento nel mercato del marchio; target di clienti attuali e potenziali)		

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

1. PIANIFICARE LE ATTIVITÀ	Informazioni su: normative che regolano il settore assicurativo, indirizzi della compagnia, condizioni di mercato, collaboratori a disposizione	Pianificare le attività dell'agenzia e definire gli obiettivi di budget di agenzia (annuali, semestrali e mensili) sulla base degli obiettivi indicati dalla compagnia e delle informazioni iniziali	Piano definito delle attività di agenzia	**AGENTE ASSICURATIVO**
2. **GESTIRE IL PIANO DELLE ATTIVITÀ**	Piano definito delle attività di agenzia	Organizzare e gestire le attività pianificate, assegnando negoziando obiettivi ai collaboratori; in particolare: definire le aree di competenza di ciascun subagente / produttore, i relativi target di clienti e assegnare gli obiettivi di budget	Attività dell'agenzia gestite, risultati conseguiti in funzione degli obiettivi assegnati (portafoglio clienti dell'agenzia incrementato, prodotti/servizi assicurativi venduti, clienti assistiti e soddisfatti)	**AGENTE ASSICURATIVO** Collaboratori (subagenti, produttori, segretarie…)

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

3. MONITORARE I IL LAVORO DEI COLLABORATORI E VALUATRE I RISULTATI	Attività dell'agenzia gestite, risultati conseguiti in funzione degli obiettivi assegnati	Seguire l'attività dei collaboratori, monitorare il rispetto di indirizzi, norme, disposizioni e direttive emanate dalla compagnia; comparare e valutare i risultati conseguiti in funzione dei risultati attesi	Risultati conseguiti e risultati attesi comparati e valutati	**AGENTE ASSICURATIVO** Collaboratori (subagenti, produttori, segretarie…)
4. EFFETTUARE AZIONI CORRETIVE	Risultati attesi e risultati conseguiti comparati e valutati	Effettuare eventuali azioni correttive nel caso in cui i risultati conseguiti si discostino sensibilmente da quelli attesi (il mancato rispetto del piano può richiedere di: modificare il target di clienti, studiare e intraprendere nuove azioni promozionali, migliorare l'offerta dei servizi / prodotti, assumere	Azioni correttive effettuate	**AGENTE ASSICURATIVO** Collaboratori (subagenti, produttori, segretarie…)

GESTIONE ATTIVITÀ AGENZIA (PORTAFOGLIO CLIENTI DELL'AGENZIA AMPLIATO O CONSOLIDATO, CLIENTI		nuovi collaboratori, migliorare il servizio di assistenza dei clienti…) Il risultato del processo di lavoro è costituito dalla gestione operativa efficace delle attività di agenzia: piano di agenzia rispettato; portafoglio di assicurati incrementato o consolidato; clienti soddisfatti e fidelizzati		

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME VIENE REALIZZATO UN SERVIZIO DI CONSULENZA ASSICURATIVA?				
A - FLUSSOGRAMMA	**B - INPUT**	**C - DESCRIZIONE DEL SOTTO-PROCESSO**	**D - OUTPUT**	**D - SISTEMA PROFESSIONALE**
PRODOTTI / SERVIZI ASSICURATIVI E FINANZIARI DELLA COMPAGNIA		L'input del processo è costituito dai prodotti / servizi assicurativi e finanziari da promuovere e vendere secondo gli indirizzi stabiliti dalla compagnia		
1. ANALIZZARE I BISOGNI DEL CLIENTE	P prodotti / servizi assicurativi e finanziari da promuovere e vendere secondo gli indirizzi stabiliti dalla compagnia	Raccogliere le informazioni sul profilo e analizzare la situazione del cliente; definire i suoi bisogni specifici	Bisogni del cliente definiti	**AGENTE ASSICURATIVO**

2. PROPORRE SOLUZIONI ASSICURATIVE RISPONDENTI AI BISOGNI DEL CLIENTE	Bisogni del cliente definiti	Individuare e proporre al cliente delle soluzioni assicurative coerenti con la sua situazione e rispondenti ai suoi bisogni; elaborare e presentare al cliente il preventivo di polizza per l'accettazione	Soluzioni assicurative proposte; preventivo accettato dal cliente	**AGENTE ASSICURATIVO**
3. STIPULARE IL CONTRATTO DI POLIZZA	Soluzioni assicurative proposte; preventivo accettato dal cliente	Stipulare il contratto di polizza tra cliente e compagnia di assicurazione, secondo le procedure previste dalla legislazione in materia assicurativa e quelle interne della compagnia stessa	Polizza assicurativa stipulata e adempimenti amministrativi gestiti	**AGENTE ASSICURATIVO**

4. GESTIRE IL SERVIZIO POST-VENDITA E MONITORARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ↓ **PORTAFOGLIO CLIENTI INCREMENTATO O CONSOLDIATO. CLIENTI FIDELIZZATI E SODDISFATTI**	Informazioni richieste all'assicurato; rapporti e adempimenti post-vendita da gestire	Rilevare, analizzare e valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai prodotti / servizi assicurativi acquistati; fornire assistenza tecnica in caso di necessità; gestire i rapporti e gli adempimenti economico-amministrativi tra l'agenzia, i clienti e la compagnia di assicurazioni Il risultato del processo di lavoro è costituito da: portafoglio assicurati dell'agenzia incrementato o consolidato; clienti fidelizzati e soddisfatti	Dati relativi alla soddisfazione del cliente; rapporti e adempimenti post-vendita gestiti. Portafoglio assicurati incrementato o consolidato e clienti fidelizzati	**AGENTE ASSICURATIVO**