



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della vendita di servizi assicurativi (area specializzazione previdenziale) (327)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Gestisce un rapporto professionale di informazione e supporto alle decisioni individuali del cliente relative alla pianificazione previdenziale ed alla gestione di progetti finalizzati di risparmio assicurativo familiare

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Svolge la sua attività in vari contesti d'impresa - imprese e agenzie di assicurazione - ma anche banche, SIM e istituzioni finanziarie, sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo con mandato senza rappresentanza
Collocazione contrattuale	L'inquadramento in qualità di dipendente è in relazione al tipo di mandante. Per le imprese di assicurazioni potrebbe avvenire nell'ambito CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS, nella Disciplina Speciale parte seconda al livello 4 oppure, a seconda dell'esperienza professionale e della dimensione e complessità organizzativa aziendale, in posizioni variabili; sia nell'Area Professionale A (funzionari) sia nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo o nella Posizione Organizzativa 2 corrispondente al 5° livello retributivo. Nelle agenzie di assicurazioni l'inquadramento come dipendente è meno frequente ma possibile ed avviene in genere in posizione variabile dal primo livello delle categorie impiegate a quello della categoria quadri del CCNL. Nel caso in cui il rapporto sia costituito con banche, Sim, intermediari finanziari o Poste Italiane spa, il contratto di riferimento è quello di settore della società mandante. Il rapporto di collaborazione più probabile è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI Registro Unico degli Intermediari di Assicurazione) rispettivamente alla sez. c o alla sez. e, a seconda che il rapporto sia costituito con un'impresa di

	assicurazioni o con un intermediario iscritto in una delle sezioni a (agenti di assicurazioni), b (broker di assicurazioni), d (banche, SIM, intermediari finanziari e Poste italiane) del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali, attraverso una disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti. Il venditore può tuttavia operare avendo una sede o recapito in un'agenzia bancaria, un negozio finanziario, o più frequentemente in un'agenzia di assicurazioni oltre che in un proprio ufficio dislocato sul territorio. Risponde direttamente all'agente o al broker o al responsabile commerciale di zona dell'impresa mandante; di norma non ha responsabilità di tipo gerarchico su altri collaboratori dell'impresa. La sue principali relazioni sono con i clienti, i colleghi, i responsabili operativi e commerciali della società mandante, i colleghi incaricati della vendita di prodotti e servizi finanziari (promotori) con i quali è in atto una significativa tendenza all'integrazione professionale
Opportunità sul mercato del lavoro	Si tratta di una figura introdotta recentemente sul mercato del lavoro in relazione alla crescente necessità di orientamento in materia previdenziale dei cittadini italiani per valutare la propria posizione pensionistica e pianifica le soluzioni verificandone l'efficacia nel tempo
Percorsi formativi	Titolo preferenziale di accesso è la laurea in discipline economico-giuridiche o ad indirizzo tecnico-scientifico. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale preferenziale. L'offerta formativa delle imprese, di associazioni di categoria e di aziende specializzate, anche in collaborazione con Università, punta a certificare le competenze secondo un modello europeo ed anglosassone. L'evoluzione professionale si realizzerà con una crescente specializzazione in funzione della complessità delle esigenze del cliente, includendo anche la consulenza in ambito assicurativo, finanziario, immobiliare e fiscale, integrandosi, in un primo momento, con la figura del promotore finanziario e successivamente verso quelle del financial adviser del financial planner e del private banker (clientela affluente e VIP), oppure del consulente indipendente o del team manager

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.30.10 - Attività dei fondi pensione aperti 65.30.20 - Attività dei fondi pensione negoziali 65.30.30 - Attività dei fondi pensione preesistenti 66.30.00 - Gestione di fondi comuni di investimento e dei fondi pensione

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Acquisizione e raccolta di informazioni sociali, economiche e finanziarie
Descrizione della performance	Comprendere e acquisire i fatti principali del ciclo economico, l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari, le principali normative in relazione al sistema di protezione sociale e la loro evoluzione nel tempo, utilizzando gli strumenti informatici con la definizione dell'asset minimo necessario
UC	1369
Capacità-abilità	<p>Comprendere i fatti economici negli aspetti congiunturali e settoriali evidenziando la relazione tra il ciclo economico, le prospettive e le opportunità di investimento per i risparmiatori in relazione con i prodotti di risparmio assicurativo</p> <p>Comprendere il ruolo della diversificazione nella protezione dal rischio nelle attività finanziarie al fine di realizzare proposte di risparmio assicurativo e previdenziale adeguate ai bisogni del cliente</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita lavorativa, infortuni, malattia, disoccupazione, inabilità di lunga durata, invalidità, per comprendere i bisogni tipici dei clienti nel loro ciclo di vita e formulare progetti di copertura assicurativa adeguati</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita privata per la protezione della persona, per le esigenze fondamentali di previdenza e risparmio finalizzato, in relazione alla determinazione dei flussi di reddito nel ciclo di vita del cliente per elaborare piani di risparmio previdenziale e assicurativo</p> <p>Individuare le varie categorie di rischio connesse con l'attività di investimento nei mercati finanziari al fine di valutare la volatilità dei prodotti di risparmio assicurativo disponibili, in relazione ai rischi delle soluzioni finanziarie</p> <p>Utilizzare i contenuti e le notizie della stampa economica relative al sistema di protezione sociale (sanità, pensioni, assicurazioni sociali, istruzione, etc.) per il proprio aggiornamento personale in vista della comprensione e analisi dei bisogni dei propri clienti</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche di base dei prodotti previdenziali, fondi pensione e forme individuali di previdenza per la comprensione delle notizie relative e la realizzazione di programmi di previdenza complementare</p> <p>Diritto della previdenza obbligatoria e complementare per individuare le necessità di integrazione previdenziale</p> <p>Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia,</p>

	<p>infortuni, vita</p> <p>Elementi di diritto privato e di diritto del lavoro per l'analisi delle fonti istitutive dei programmi di assistenza integrativa e previdenza complementare</p> <p>Elementi di economia e finanza e delle caratteristiche tecniche di base degli strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimento, strumenti derivati) e delle SICAV per comprendere le informazioni relative ai mercati finanziari e la relazione rischio rendimento connessa ai vari tipi di strumenti finanziari</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per l'effettuazione di calcoli e l'uso di semplici modelli di simulazione e di analisi dei dati</p> <p>Legislazione sociale, relativa al sistema delle assicurazioni obbligatorie, malattia, infortuni, invalidità per individuare le aree di potenziale integrazione</p> <p>Principali piattaforme informatiche di supporto operativo alla raccolta delle informazioni per il reperimento, l'analisi e l'utilizzazione di dati e notizie</p> <p>Regolamentazione del mercato assicurativo per comprenderne la struttura e i meccanismi di funzionamento</p> <p>SSN e principali prestazioni erogate per la comprensione delle notizie relative all'assistenza sanitaria e la progettazione di programmi di assistenza sanitaria integrativa</p>
--	--

Denominazione AdA	Assistenza al cliente dopo la vendita del prodotto previdenziale
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente verificando periodicamente l'adeguatezza delle soluzioni iniziali ed adottando i correttivi resi necessari dal verificarsi di scarti rispetto alle condizioni previste o di nuovi eventi di vita
UC	1374
Capacità-abilità	<p>Affrontare le fasi critiche e di stress emotivo nella relazione con il cliente assicurando il supporto per il mantenimento delle sue decisioni su base razionale</p> <p>Gestire la relazione di consulenza nel ciclo di vita del cliente verificando costantemente ad intervalli periodici l'adeguatezza delle scelte assicurative e previdenziali fatte ai bisogni emergenti</p> <p>Realizzare un programma di visite periodiche per le operazioni di monitoraggio e correzione del programma assicurativo, previdenziale e di risparmio in atto</p> <p>Utilizzare gli strumenti informatici di valutazione e rendicontazione del piano assicurativo previdenziale come fonte di informazioni sulla gestione in grado di evidenziare scostamenti o correzioni da operare rispetto ai risultati attesi</p>
Conoscenze	<p>Aspettative e fattori critici di rapporto della relazione di consulenza per la previsione e la gestione dei momenti di tensione nella relazione con il cliente</p> <p>Dati storici sull'andamento dei mercati finanziari per la costruzione di</p>

	<p>confronti e simulazioni</p> <p>Metodi per la pianificazione e la gestione degli eventi relativi al ciclo di vita del cliente per la previsione dei flussi finanziari necessari al cliente nel tempo</p> <p>Psicologia del risparmiatore: modelli mentali, aspettative e comportamento a fronte del rischio per la gestione dei momenti di stress e l'adozione di meccanismi razionali di decisione</p> <p>Psicologia della comunicazione, coinvolgimento personale e gestione delle dinamiche relazionali per la valutazione del proprio comportamento e la scelta di modelli comportamentali adeguati al profilo del cliente</p> <p>Tecniche di benchmarking e comparazione per effettuare confronti e valutare i risultati di gestione dei programmi di risparmio previdenziale e assicurativo</p>
--	---

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto previdenziale nella fase di intervista
Descrizione della performance	Valutare i bisogni, le esigenze ed aspettative dei clienti in materia di protezione personale e familiare, pianificazione previdenziale e di risparmio finalizzato
UC	1372
Capacità-abilità	<p>Analizzare i bisogni di protezione dai rischi personali a livello familiare</p> <p>Analizzare il tenore di vita del cliente e i suoi principali obiettivi del risparmio familiare nel tempo per determinare i punti di riferimento essenziali per la formazione del programma di risparmio assicurativo</p> <p>Analizzare la posizione previdenziale del cliente al fine di individuare l'eventuale carenza rispetto al tasso di sostituzione atteso sull'ultima retribuzione</p> <p>Realizzare l'analisi della posizione economico patrimoniale del cliente, nel contesto del suo ciclo di vita familiare per evidenziare i flussi di cassa futuri prevedibili e i suoi bisogni di protezione assicurativa</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente per ottenerne la partecipazione attiva ed approfondita all'intervista di analisi dei bisogni</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti software di simulazione previdenziale e analisi dei rischi personali, wealth e pension planning per la realizzazione dell'analisi della situazione personale e familiare del cliente, l'individuazione dei rischi e del fabbisogno di integrazione previdenziale, la simulazione dei flussi di cassa futuri prevedibili</p> <p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività di intermediazione assicurativa per il rispetto delle norme professionali fondamentali di comportamento</p> <p>Elementi di finanza comportamentale per comprendere a fondo le aspettative e l'atteggiamento del cliente</p> <p>Tecniche di armonizzazione e presentazione personale per realizzare una relazione empatica con il cliente e facilitare la vendita del ruolo</p>

	<p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso nell'interazione con il cliente</p> <p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per l'effettuazione dell'indagine sui bisogni assicurativi e previdenziali</p> <p>Tecniche di valutazione dell'esperienza finanziaria e del profilo di rischio del cliente per l'acquisizione di un parametro fondamentale per la valutazione di adeguatezza dei servizi proponibili rispetto alle esigenze del cliente</p>
--	--

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto previdenziale nella fase di proposta conclusione
Descrizione della performance	Redigere la proposta di pianificazione previdenziale e il piano di copertura dai rischi, verificando il consenso del cliente e raccogliendo la documentazione contrattuale d'acquisto
UC	1373
Capacità-abilità	<p>Individuare l'insieme degli strumenti assicurativi adeguati al bisogno di protezione familiare del cliente per compilare la proposta contrattuale conseguente</p> <p>Individuare l'insieme degli strumenti previdenziali e i programmi di risparmio finalizzato adeguati al profilo del cliente, ai suoi obiettivi di copertura del gap previdenziale ed alla dinamica dei suoi flussi finanziari nel tempo, utili per compilare la proposta previdenziale ed il progetto di risparmio assicurativo necessari</p> <p>Raccogliere referenze attive al fine di valorizzare la relazione con il cliente e la sua soddisfazione per la conclusione contrattuale positiva, attingendo nominativi di altri potenziali clienti</p> <p>Redigere la proposta assicurativa sulla base delle esigenze di protezione e del risparmio del cliente illustrando il piano degli interventi e argomentando le scelte suggerite sulla base delle sue esigenze</p> <p>Valutare le obiezioni del cliente discutendone le implicazioni al fine di migliorare l'illustrazione e individuare le correzioni eventualmente necessarie per ottenere il consenso alla proposta contrattuale, responsabilizzando il cliente nella scelta delle soluzioni adottate</p> <p>Verificare l'accordo definitivo del cliente al programma proposto, raccogliendo la modulistica e le sottoscrizioni necessarie all'implementazione del programma</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche dei rami assicurativi relativi alla protezione delle persone - infortuni, malattia, spese sanitarie, vita - e delle specifiche tipologie contrattuali ad adesione collettiva per la stesura del piano di copertura dei rischi</p> <p>Normativa contrattuale e regolamentare in uso sul mercato del lavoro nei settori fondamentali per la stesura della proposta di pianificazione previdenziale</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per l'individuazione e la segnalazione di eventuali operazioni sospette</p>

	<p>Normativa fiscale, applicazioni in ambito previdenziale e assistenziale per l'illustrazione dei vantaggi fiscali e contributivi della proposta di pianificazione previdenziale e del piano di copertura dei rischi</p> <p>Procedure operative e relativa piattaforma informatica per effettuare i calcoli inerenti alla programmazione dei flussi finanziari nel tempo e predisporre i contratti di adesione e i materiali di documentazione delle soluzioni proposte</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per l'esame e la discussione delle opinioni del cliente e delle sue aspettative</p>
--	--

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie per conseguirli
UC	1370
Capacità-abilità	<p>Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alla produzione di reddito e alle esigenze di natura assicurativa/finanziaria per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare le aree di penetrazione possibili</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di attività e di vendita</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1371
Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite, le interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>
Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta anche attraverso strumenti informatici per contattare i clienti tramite lettera a fini promozionali o di vendita</p> <p>Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente</p>