



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della gestione e dello sviluppo degli affari di agenzia assicurativa (5)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Agente di assicurazione
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	E' un libero professionista che si occupa della gestione e dello sviluppo degli affari di un'agenzia di assicurazione. Propone i prodotti/servizi della/e compagnia/e che rappresenta presso i clienti, occupandosi della stipula e dell'amministrazione delle polizze. Il suo obiettivo è quello di conciliare sia le esigenze della compagnia che quelle della propria clientela

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	La tipologia dei rapporti di lavoro per questa figura è quella tipica del libero professionista: non ha orari da rispettare ed esercita l'attività presso la propria agenzia o all'esterno, a contatto diretto con la clientela. Gli agenti possono prestare la propria opera per una sola compagnia di assicurazione (monomandatari) oppure svolgere il proprio lavoro per più compagnie (plurimandatari)
Collocazione contrattuale	E' un libero professionista: è compensato con provvigioni, cioè ottiene una percentuale sul portafoglio delle acquisizioni assicurative effettuate. Le provvigioni sono diverse a seconda del ramo assicurativo per il quale viene stipulato il contratto con il cliente ed a seconda delle relative assunzioni di rischio
Collocazione organizzativa	In generale, questa figura svolge sempre meno un'attività di contatto diretto con la clientela e sempre più una funzione di coordinamento e gestione delle risorse umane (collaboratori) impiegate nell'agenzia assicurativa
Opportunità sul mercato del lavoro	Il mercato delle assicurazioni sta subendo un momento di profonde trasformazioni dovute all'ingresso di canali di accesso alla stipula delle polizze assicurative alternativi alla tradizionale agenzia assicurativa (ad esempio canali telefonici). Questa figura, per rimanere competitiva, è fortemente sollecitata ad aggiornarsi continuamente sui movimenti e sulle nuove tendenze del mercato assicurativo, soprattutto europeo, in un'ottica di innovazione e di fidelizzazione del proprio pacchetto clienti

Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto, come requisito preferenziale, è la laurea in economia e commercio. All'interno della compagnia di assicurazione, questa figura viene formata alle funzioni applicative specifiche per lo svolgimento delle operazioni. Questa figura non va incontro ad un percorso di carriera, che può semmai configurarsi come un ampliamento del proprio portafoglio clienti. Per esercitare la professione è necessaria l'iscrizione all'Albo nazionale degli agenti di assicurazioni, presso il Ministero delle Attività Produttive, dopo il superamento di una prova di idoneità con un esame scritto e orale nelle materie: disciplina giuridica dei contratti di assicurazioni e di agenzia; disciplina giuridica dell'esercizio delle assicurazioni private; nozioni sulla disciplina tributaria delle assicurazioni; principi di tecnica assicurativa
--------------------	---

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.22.02 - Agenti di assicurazioni

#### 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 sviluppo del portafoglio clienti
Descrizione della performance	Sviluppare il proprio portafoglio clienti nell'ottica di un ampliamento costante della propria clientela
UC	189
Capacità-abilità	Contattare il cliente potenziale al fine di promuovere i propri servizi Istituire una relazione di fiducia con il cliente in funzione del mantenimento nel tempo dell'esclusività del rapporto assicurativo Organizzare un archivio contatti in funzione di uno sviluppo e una fidelizzazione della clientela Realizzare un mailing commerciale utilizzando diversi canali (posta ordinaria, posta elettronica, contatti personali ecc.) Redigere una offerta commerciale di promozione della propria attività professionale
Conoscenze	Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di prevedere i bisogni emergenti in termini di servizi e prodotti assicurativi

	<p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e dei servizi assicurativi al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche di marketing in funzione dell'analisi e pianificazione del mercato di riferimento</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo nell'ottica di una comprensione dei bisogni del cliente</p> <p>Tecniche e procedure di inserimento dati anche con il supporto informatico</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente in funzione dell'analisi personalizzata delle esigenze e di ottimizzare i tempi relazionali</p> <p>Tecniche e procedure di vendita di prodotti e servizi al fine di migliorare il proprio portafoglio commesse</p>
--	---

Denominazione AdA	Coordinamento dell'agenzia assicurativa
Descrizione della performance	Coordinare le risorse umane impiegate nell'agenzia assicurativa in un'ottica di efficacia e efficienza
UC	195
Capacità-abilità	<p>Effettuare le ispezioni amministrative periodiche</p> <p>Gestire i rapporti con la direzione generale in linea con gli standard aziendali</p> <p>Gestire le risorse umane dell'agenzia (i collaboratori, denominati, produttori che svolgono una funzione di promozione e contatto diretto con il portafoglio clienti)</p> <p>Inviare gli incassi alla compagnia assicurativa con scadenza periodica</p>
Conoscenze	<p>Elementi di gestione delle risorse umane per un efficace coordinamento dei collaboratori dell'agenzia</p> <p>Elementi di organizzazione e programmazione del lavoro in funzione di un'efficace gestione del carico di lavoro dell'agenzia</p> <p>Tecniche e procedure di valutazione del lavoro svolto dai collaboratori in funzione di uno sviluppo degli stessi</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving in funzione di una gestione efficace delle criticità</p>

Denominazione AdA	Gestione dei sinistri
Descrizione della performance	Tenere i rapporti con i liquidatori e i periti per la gestione dei sinistri dei propri assicurati
UC	203
Capacità-abilità	<p>Effettuare una valutazione del rischio rispetto al rapporto sinistri-premi per ogni singolo cliente dell'agenzia</p> <p>Recepire le denunce di sinistro da parte dei clienti</p> <p>Segnalare alla compagnia eventuali casi di clienti con i quali interrompere il rapporto</p>

	Trasmettere le denunce di sinistro agli uffici liquidatori competenti e ai periti che quantificano il danno
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti del contratto assicurativo stipulato con il cliente per un'accurata valutazione dei rischi</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico per un corretto svolgimento delle pratiche assicurative</p> <p>Tecniche di analisi di sistemi di informazioni ad alta variabilità in funzione di analisi complesse</p> <p>Teorie e tecniche di valutazione del rischio per una corretta analisi della clientela</p>

Denominazione AdA	Proposta della soluzione assicurativa e definizione delle specifiche contrattuali
Descrizione della performance	Configurare le prestazioni, i contenuti e le modalità di esecuzione del contratto in modo chiaro e trasparente per il cliente al fine di impostare le basi per il rapporto di fiducia con lo stesso e la compagnia di assicurazioni
UC	208
Capacità-abilità	<p>Comunicare in modo chiaro e trasparente al cliente contenuti e modalità di esecuzione del contratto al fine di stabilire con esso un rapporto di fiducia (adempimenti contrattuali del cliente nei confronti della compagnia di assicurazione)</p> <p>Definire gli elementi essenziali relativi alla stipula del contratto di assicurazione (modalità di pagamento, massimali, date di scadenza del contratto ecc.)</p> <p>Presentare al cliente il pacchetto di soluzioni di prodotti assicurativi individuati in risposta alla richiesta, presentandone punti di forza e debolezza</p> <p>Supportare il cliente nella scelta della soluzione più appropriata alle sue esigenze e più conveniente da un punto di vista economico</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale e privato per la corretta stipula dei contratti di assicurazione</p> <p>Elementi di tecnica amministrativa per una corretta esecuzione delle procedure contrattuali</p> <p>Inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sulla privacy per un corretto svolgimento della stipula dei contratti</p> <p>Tecniche e procedure di stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per una corretta interpretazione delle esigenze del cliente</p>

Denominazione AdA	Valutazione delle richieste del cliente e del tipo di rischio da
-------------------	--

	assicurare
Descrizione della performance	Realizzare un'analisi accurata delle richieste del cliente al fine di farne emergere i bisogni espliciti ed impliciti e configurare la soluzione proposta a partire da un realistica elaborazione del rischio
UC	209
Capacità-abilità	<p>Analizzare il tipo di rischio da assicurare al fine di impostare correttamente la soluzione da proporre prendendo visione del bene da assicurare</p> <p>Analizzare le esigenze e i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi assicurativi</p> <p>Ascoltare il cliente al fine di rilevarne le richieste implicite ed esplicite</p> <p>Fornire una prima informazione su servizi e prodotti assicurativi specifici in rispondenza alle esigenze del cliente da un lato e in linea con le offerte delle compagnie di assicurazione dall'altro</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale per la corretta stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata</p> <p>Normativa sulla privacy al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Tecniche di comunicazione e di vendita al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo al fine di acquisire informazioni utili</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio per una corretta relazione con il cliente</p>