

A SCUOLA DI CAMBIAMENTO CULTURALE

DA VENDITORE A CONSULENTE. È QUESTO IL PASSAGGIO DECISIVO CHE, SOPRATTUTTO GLI INTERMEDIARI, DEVONO FARE PER OPERARE IN UN MONDO CHE NON È PIÙ LO STESSO

Non la mera vendita, ma la vera consulenza. Su questo assunto si muove, oggi, la formazione, spinta dai due *leit motiv* del mercato assicurativo: un cliente più evoluto e una tecnologia dilagante.

“Il nuovo paradigma – spiega **Viviana Dabusti**, executive manager di **Irsa**, l’istituto per la ricerca e lo sviluppo delle assicurazioni – parte dal bisogno assicurativo e non dalla polizza. E ha come premessa la capacità degli intermediari di reagire al cambiamento.

Cliente e digitalizzazione – continua – sono gli elementi che, sostenuti dalla normativa, incidono sull’evoluzione della formazione che, oggi, non si limita più al corso d’aula, ma a un insieme di attività che vanno dall’*e-learning*, al *training on the job*, all’affiancamento”.

Un’offerta differenziata nella modalità, nel grado di approfondimento e nello strumento, ma sempre più tarata su un taglio operativo.

“A Irsa, compagnie e intermediari richiedono con maggiore frequenza l’applicazione pratica delle nozioni tecniche e giuridiche: non basta conoscere norme e regolamenti – conferma Dabusti – è necessario insegnare il saper fare. La tematica più grossa, però, resta quella del cambiamento culturale, per non essere più solo un venditore, ma un consulente”.

TRA CONSULENZA E COMPLIANCE

Questo vale soprattutto nell’ambito dell’intermediazione, dove la figura del consulente richiede maggiore impegno nel cambiamento. “Nella compagnia, invece, assuntori e liquidatori sono le figure più emergenti, a cui sono dedicate scuole interne per la formazione nell’ambito dell’acquisizione dei rischi e della gestione sinistri”. L’offerta è vasta e articolata, anche per rispondere agli adempimenti normativi (Regolamento Ivass 6/2014). “Il settore deve fare i conti con la *compliance*, in particolare

in vista di *Solvency II* che, coinvolgendo aspetti finanziari, fiscali, attuariali, sta avendo e avrà un forte impatto sull’organizzazione aziendale”.

Molte dunque le sfide per la formazione nel settore assicurativo. “Per aiutare i partecipanti dei nostri corsi a raggiungere gli obiettivi, Irsa li affianca strutturando un’offerta formativa articolata in diverse componenti e modalità di fruizione: tanti mattoncini – conclude – che, assemblati, costituiscono il necessario bagaglio per un aggiornamento e mantenimento continuo delle conoscenze e delle competenze”. **L.S.**

LA FORMAZIONE COME UN LEGO

Irsa ha ideato un palinsesto formativo basato su un modello didattico progressivo, *Leggo Concept*, che prevede la costruzione, pezzo per pezzo, del percorso più adatto in base alle caratteristiche dei partecipanti, degli obiettivi didattici e degli argomenti trattati, sfruttando tutte le modalità previste dal regolamento: dai metodi tradizionali a quelli più innovativi.

Si costruiscono percorsi formativi su misura, mettendo a fattor comune esperienze pregresse o elementi didattici già presenti all’interno dell’offerta formativa delle aziende e la modularità, mentre l’alternanza di strumenti didattici differenti permette di trasmettere ciascuna componente didattica con lo strumento che si ritiene più efficace, a seconda delle esigenze aziendali. Inoltre, l’alternanza di lezioni frontali con attività di *self-study* e applicazioni pratiche permette di acquisire una conoscenza approfondita e pratica delle tematiche trattate.