

# CRESCERE IN TUTTI I SENSI

PUNTARE SULLO SVILUPPO PERSONALE NELLA COMPAGNIA E AUMENTARE LA CAPACITÀ DISTRIBUTIVA DELLA RETE. QUESTO IL DOPPIO BINARIO SU CUI VIAGGIA LA FORMAZIONE IN ZURICH, MOLTO ORIENTATA ANCHE AI GIOVANI

Consulenza, managerialità, focus sulle nuove leve. Questa in sintesi la strategia formativa di **Zurich** in Italia, portata avanti da *Zurich Academy* e orientata allo sviluppo sia del personale interno sia della rete distributiva, con modalità e obiettivi paralleli, ma con qualche differenziazione.

“Già da molti anni – conferma **Marco Zuccarini**, head of Zurich Academy in Italia – la compagnia ha creato una vera e propria Academy a supporto della formazione e dello sviluppo sia dei dipendenti (1.300) sia della rete (agenti e altri distributori), attraverso una strategia che mira a bilanciare i due bisogni primari che interessano, oggi il mondo della *distribution*: il rispetto dei requisiti imposti dal regolatore (Regolamento 6/2014, **Ivass**) e la necessità di incrementare il business”.

Un'unica struttura, dunque, preposta alla crescita personale e professionale di due mondi (rete e compagnia) che lavorano in parallelo, ma con forti distinzioni. “Per la rete distributiva – racconta Zuccarini – il focus è sulle competenze tecniche e normative, laddove il peso normativo e i paletti dettati dal regolatore ci impongono un lavoro intenso in questo senso; al contempo, però, l'altro obiettivo importante è quello di aumentare l'efficacia distributiva e la capacità consulenziale attraverso elementi a supporto dell'intera rete, dove l'elemento centrale resta l'agente. Questa è la vera sfida: incrementare il business nel rispetto dei requisiti regolamentari”.

## PUNTARE SUI GIOVANI

Anche per quanto riguarda la compagnia, il focus è doppio. “In primis, puntiamo a mantenere un livello di eccellenza tecnica molto elevato, lavorando, in parallelo, sullo

sviluppo personale e manageriale. Si parte dalla crescita dell'individuo, per favorire la carriera interna: questo è, per noi, il filone principale di sviluppo. In particolare, abbiamo lanciato due iniziative, *Zurich graduate program* e *Agents of the future*, che rappresentano un importante investimento sui giovani finalizzato a costruire dall'interno i manager e gli specialisti del futuro da una parte, e degli agenti di qualità dall'altra”.



## LA PRIORITÀ RESTA L'AGENTE SPECIALIZZATO

**S**e in compagnia la priorità formativa riguarda le figure tecniche e manageriali, quando si parla di rete agenziale il focus, per Zurich, resta il supporto all'efficacia commerciale.

“Il nostro obiettivo primario è l'agente - dichiara Marco Zuccarini, head of Zurich Academy in Italia - al quale sono richieste sempre più competenze manageriali e di consulenza, a supporto del team di agenzia. Attraverso di lui passa tutto, anche la crescita dei collaboratori amministrativi, la cui figura si sta evolvendo sempre più verso un ruolo propositivo e commerciale”.

## TUTTI IN AULA, VIRTUALE

Riguardo agli strumenti, grande spazio viene dato da Zurich all'aula virtuale. “In questi due anni - conferma il responsabile - abbiamo lavorato, in tema di distribution, sull'abbattimento delle barriere territoriali grazie all'utilizzo delle tecnologie. Per farlo siamo ricorsi all'aula virtuale, che potremmo definire il terzo pilastro degli strumenti formativi e che ci consente di superare i limiti dei corsi on line, aumentando l'efficacia di interazione, incrementando il *time to market*, consentendoci di comunicare in modo più rapido e offrendo maggiore flessibilità e ottimizzazione dei tempi lavorativi. In definitiva, quindi, l'aula virtuale ci ha permesso di aumentare la capacità di penetrazione e di offerta”.

## VALORIZZARE CAPACITÀ E ATTITUDINI PERSONALI

Per quanto riguarda le tematiche, il focus è tecnico e normativo. “Rispetto a prima, abbiamo dei paletti più rigidi, in termini di ore e di tematiche (le quattro previste dal regolamento). Ma, oltre a questo, lavoriamo in sinergia con il business sul piano formativo”.

Anche qui il binario è doppio. “Lato rete, puntiamo molto su un'attività formativa specializzata: *Zurich Accelerator* è un programma rivolto a un campione selezionato di distributori con forte *commitment* e volontà di mettersi in gioco, a cui rivolgiamo una formazione commerciale personalizzata e molto ricca di iniziative. L'obiettivo di fondo del programma è aumentare l'efficacia commerciale dei venditori puntando su una solida preparazione tecnica, capacità organizzativa e tecniche di vendita innovative. Ma anche la motivazione e il senso di squadra giocano un ruolo fondamentale e, in questo senso, coloro che annualmente raggiungono performance particolarmente brillanti sono chiamati a frequentare un master formativo residenziale”.

Lato impresa, invece, il focus è sui temi tecnici dove serve una competenza molto forte. “Anche per la compagnia, c'è una grande attenzione allo sviluppo degli skill personali, in una logica di valorizzazione delle proprie capacità e attitudini. Per farlo, investiamo molto sui manager, per via del loro ruolo chiave nello sviluppo delle risorse e per la capacità di fare *coaching* al fine di indirizzare le persone verso il percorso giusto”. **L.S.**