

# AGENTI, RIPENSATE VOI STESSI

di RENATO AGALLIU

AL TERMINE DI UN PERCORSO FORMATIVO DETTAGLIATO,  
CULMINATO CON UN'ESPERIENZA DIRETTA  
CON UNO DEI MASSIMI ESPERTI IN MATERIA, ALESSANDRO CHELO,  
GLI INTERMEDIARI GROUPAMA SI SONO MESSI IN DISCUSSIONE  
SEGUENDO IL PRINCIPIO DI CONDIVISIONE E LA FILOSOFIA  
DELLA COMPARTECIPAZIONE



“La vita non è aspettare che passi la tempesta ma imparare a ballare sotto la pioggia”. È con questa metafora del **Mahatma Gandhi** che uno dei più innovativi formatori di manager sul panorama nazionale italiano, **Alessandro Chelo**, invita compagnie e agenti a costruire una storia di ordinario successo. Il nuovo scenario economico determinatosi in questi anni impone ai manager l'assunzione di nuovi atteggiamenti, comportamenti e responsabilità. Un percorso, a partire da un meticoloso lavoro su se stessi, da realizzare attraverso la formazione, l'ispirazione, ma anche tramite gli strumenti tecnologici appropriati. Anche perché, sostiene Chelo, “sono i progetti che portiamo avanti, coerenti con la nostra identità,

che costruiscono la nostra squadra vincente”. Già dirigente del **Genoa calcio** dall'89 al '92, e collaboratore dell'ex commissario tecnico della nazionale di volley, **Gian Paolo Montali**, negli anni in cui l'Italia vinse gli Europei, Chelo ribalta un luogo comune sul concetto di *team building* e gruppo: “quella del gruppo è una retorica che interessa l'ambiente esterno non l'allenatore. Ai *trainer* interessa la squadra. Il gruppo è una conseguenza di un progetto e di un'identità di squadra, dell'atteggiamento e, soprattutto, della consapevolezza di quale talento ciascuno può spendere per realizzare questo progetto”. E nella nuova epoca digitale, che determina relazioni sociali tra gli individui e tra gli individui e la società

nel suo complesso, bisogna saper mettere a fattor comune le competenze personali e professionali. Perciò, per gestire il cambiamento, che genera nelle organizzazioni un tasso di innovazione fino a oggi sconosciuto (**Eric Schmidt**, ex ad di **Google**, ha rivelato che la quantità di informazione generata dall'inizio dell'umanità al 2003 è oggi prodotta in un solo weekend), è imprescindibile diffondere la leadership. È dunque proprio oggi il tempo della leadership, di una leadership che sappia mettere al centro il talento di ogni persona.

## UN PROGRAMMA AD ALTO POTENZIALE

In questa direzione si è mossa **Groupama**, proponendo a un gruppo di agenzie della propria rete un progetto importante. Si tratta di un *programma ad alto potenziale*, intrapreso tre anni fa e presentato nelle scorse settimane a *Expo Milano 2015*, improntato sulla condivisione e sulla partecipazione tra compagnia e agenti: e ciò in un'ottica imprenditoriale diversa. L'iniziativa, rivolta prevalentemente ad agenzie della rete non ancora *top level*, ma che al loro interno avevano profili in grado di raggiungere obiettivi di prim'ordine, rientra nell'ambito delle strategie per la modernizzazione e il miglioramento dell'operatività funzionale. "Sull'esempio del programma *Agenzie vincenti* – ha spiegato il responsabile sviluppo rete agenziale di Groupama, **Michele Puccini** –, abbiamo aiutato i nostri agenti a costruire *community* di agenzia attraverso la quale hanno imparato a gestire il rapporto con i collaboratori. Il passo successivo? È stato quello di aiutarli a utilizzare i sistemi digitali e i canali *social* per l'acquisizione di clienti". In Italia, Groupama è stata tra le prime ad aprire la pagina social. E nel ranking dei gruppi assicurativi la società risulta sul podio per numero di *follower*. "L'utilizzo degli strumenti digitali – ha aggiunto Puccini – ci aiuta ad accorciare il punto di contatto con il cliente che, storicamente, è un processo a *coda lunga*. Siamo convinti di questo, tanto che abbiamo investito molto in strumenti tecnologicamente avanzati di ultima generazione".

## INTERMEDIARI CON APPROCCIO IMPRENDITORIALE

Per imparare a ballare sotto la pioggia, secondo Chelo, che promuove esperienze formative fuori dal comune per i manager della nuova epoca, occorre essere consapevoli del fatto che "oggi il cambiamento è continuo a differenza del passato: la competenza che ci serve non è più gestire questo cambia-



**Alessandro Chelo**, formatore di manager

mento, ma viverlo". Tradotto: per avere successo in un'epoca in continua evoluzione è necessario far ricorso a tutte le risorse interiori. L'invito agli agenti è perentorio. "Dovrete ripensarvi, rincontrarvi con voi stessi e rinascere: cioè riproporvi al mondo dando spazio alle luci nascoste nelle vostre ombre. Perché lì c'è la possibilità di fare un salto lungo la strada per regalare i vostri talenti al mondo". Uno spirito e un modo di relazionarsi con il mondo che gli agenti Groupama hanno incarnato nell'ambito dell'iniziativa promossa dalla compagnia. "Durante questo percorso – ha sottolineato Puccini – gli intermediari si sono messi in discussione come imprenditori. Hanno accettato la sfida, la proposta di modificare il loro ruolo e la gestione della loro squadra". La scelta è quella di mantenere l'agente al centro della strategia della compagnia. Anche perché ancora esiste uno zoccolo duro di clientela che preferisce l'intermediato rispetto al connesso. "Restiamo perciò convinti – ha chiosato Puccini – che l'agente sia ancora il punto di riferimento, il cuore dell'attività commerciale della compagnia. E il programma ad alto potenziale va nella direzione di mettere l'agente in condizione di arrivare prima al cliente e accorciare la catena, dalla lunga coda, attraverso l'uso degli strumenti digitali".