

DALLE OPINIONI agli STANDARD

Le convinzioni personali non bastano: la consulenza di qualità si costruisce seguendo un iter di certificazione che prevede adeguamento a norme tecniche, incrocio di informazioni, competenze e adeguate raccomandazioni per il cliente

di **SERGIO SORGI**
vice presidente di Progetica

Nei precedenti contributi abbiamo evidenziato che la formazione è un mezzo per migliorare i comportamenti e la consulenza una attività che non può definirsi genericamente, pena la perdita di senso. È opportuno, a questo punto, ritornare a ragionare sulla *pars construens*, ossia su una consulenza efficace e capace di difendere e sviluppare il ruolo dell'intermediario assicurativo. Intermediario non è scegliere e presentare prodotti ma supportare il benessere delle persone, siano esse cittadini, consumatori o risparmiatori.

Quale consulenza può dunque aiutare a restituire pienezza di senso e di ruolo agli assicuratori? Come accennammo in un precedente contributo, la domanda ha ottenuto una risposta da più di dieci anni, ossia da quando la più grande organizzazione mondiale degli standard di qualità, l'ISO, ha definito le regole d'arte per essere un consulente di qualità.

Le norme tecniche di qualità sono molto note nei prodotti e meno nei

servizi; di fatto, sono rilevanti perché stabiliscono come deve essere fatta una cosa (qui, la consulenza) per essere a regola d'arte e dunque garantiscono l'utente. Il tema è ancor più utile, peraltro, laddove la componente di fiducia sia cruciale per la ricostruzione di una relazione di collaborazione tra intermediario e utente finale.

Inoltre, le norme tecniche di qualità sono realizzate con il contributo di tutti i portatori di interesse, raccolti a un tavolo di lavoro comune che non può prendere decisioni che ledano le minoranze. L'esito è che riflettono sia i punti di vista del consumatore sia del mercato.

L'aspetto più rilevante, a nostro giudizio, delle norme di qualità sulla consulenza è che non indicano come consulente colui che *sa* ma colui(colei) che *fa* consulenza di qualità. In sintesi, è consulente chi adopera teorie, modelli e sistemi di simulazione coerenti con le norme

e certificabili da Istituti terzi. La qualità, dunque, è legata ai comportamenti e non alle nozioni.

Sei fasi per la qualità

Le norme tecniche di qualità sulla consulenza descrivono innanzitutto le fasi della consulenza, che sono sei e prevedono: *definizione* della relazione professionale (diritti, doveri, livelli di servizio); *rilevazione dati e definizione* degli obiettivi (quantificazione dei progetti di vita futuri in termini di oggetto, tempo, importo, priorità); *analisi* delle esistenze (misurazione di quanto già finalizzato all'obiettivo); *strategie* di soluzione (criteri ideali cui le soluzioni dovranno uniformarsi); *messa in atto* delle raccomandazioni (trasposizione delle strategie ideali in prodotti specifici); *monitoraggio* (ripresa periodica del piano per adattarlo ai cambiamenti in atto).

Le aree di contenuto sulle quali la consulenza opera sono indebi-

tamento, protezione assicurativa, previdenza pensionistica e risparmio/investimento finalizzati agli obiettivi di vita familiari. Le analisi iniziano con il *budgeting*, l'analisi delle entrate e delle uscite, che può prevedere programmi di massimizzazione dei risparmi (*spending review* familiare).

Per ogni incrocio tra fasi e contenuti sono richiesti dati specifici, elaborazioni da produrre, garanzie. Al termine è prevista la consegna di un report scritto.

Questo è come bisognerebbe lavorare in base agli standard internazionali, recepiti in Italia da Uni a partire dal 2008. Se si vuole fare il proprio lavoro in maniera diversa, bisognerebbe capire il *perché* e dimostrare che la propria rispettabile opinione personale sulla consulenza è più efficace (in termini di benessere per i consumatori) di quello che gli standard internazionali definiscono. 