

AGENTI, UNA RELAZIONE SU MISURA

di GIACOMO CORVI

LAVORARE CON RETI PLURIMANDATARIE SIGNIFICA APRIRSI AL CONFRONTO: SOLO COSÌ, SECONDO MARIO GUARNONE, RESPONSABILE DISTRIBUZIONE DI AVIVA ITALIA, È POSSIBILE RISPONDERE ALLE ESIGENZE DEGLI INTERMEDIARI E COSTRUIRE UN RAPPORTO SOLIDO CON I CANALI DISTRIBUTIVI TRADIZIONALI

Avvalersi di una rete plurimandataria pone una prima sfida: costruire un'offerta di soluzioni e servizi che, prima ancora che ai clienti finali, possa risultare adeguata e credibile agli intermediari assicurativi. Ecco perché per **Mario Guarnone**, responsabile della distribuzione di **Aviva Italia**, "l'agente è il primo cliente della compagnia".

Aviva lavora da sempre con agenti plurimandatari. E considera il canale agenziale come "la spina dorsale della macchina danni". Mai come in questo momento, ha specificato Guarnone, "gli agenti sono fondamentali nella strategia di sviluppo della compagnia". In quest'ottica, diventa fondamentale costruire quella che Guarnone ha definito "una relazione su misura fra agenti e compagnia", basata sulle esigenze e sulle aspettative di una rete agenziale che, prima ancora che estesa, deve essere affiatata e soddisfatta. "Non abbiamo molto interesse a fare turn-over di agenti: preferiamo sostenere e aiutare gli intermediari che già lavorano con noi - ha aggiunto - piuttosto che attrarre nuove figure".

ASCOLTARE PER CAPIRE

In questo contesto, l'apertura al confronto si rivela fondamentale. "Cerchiamo sempre di fare tavoli comuni con gli agenti per discutere contenuti, decidere argomenti e strategie, analizzare gli effetti di quello che stiamo facendo", ha affermato Guarnone. "Le persone più importanti - ha proseguito - sono quelle che abbiamo in agenzia: lavoriamo per prendere cognizione delle difficoltà che possono emergere in un contesto di rapida evoluzione del mercato, in cui anche l'approccio al cliente risulta soggetto a modifiche sostanziali". I canali di ascolto, a tal proposito, non mancano. "Abbiamo colleghi che seguono le agenzie sul territorio, una rete attrezzata per la liquidazione dei sinistri, per-



Mario Guarnone, responsabile della distribuzione di Aviva Italia

sone che rispondono al telefono alle esigenze dei nostri intermediari", ha osservato Guarnone. Strutture a cui si aggiungono poi i ticket, i contact center e tutta una serie di strumenti che Aviva mette a disposizione della propria rete agenziale.

CONSULENZA OLTRE LE PIATTAFORME

Fra gli strumenti di supporto trovano spazio anche piattaforme tecnologiche per l'attività di vendita. "Abbiamo piattaforme sul ramo vita, sul ramo danni, sulla gestione dei sinistri e molto altro ancora", ha elencato Guarnone. Strumenti utili che tuttavia, da soli, restano dei semplici strumenti: la chiave sarà volgere queste soluzioni al servizio della consulenza. "Sarà questo il vero spartiacque fra chi avrà successo e chi faticherà di più in un contesto di mercato in rapida evoluzione. Io - ha chiosato Guarnone - devo solo fare in modo che le cose funzionino nella miglior maniera possibile, devo garantire la stabilità del business e assicurare un livello di servizio adeguato alle aspettative degli intermediari che lavorano con noi".

