

UNA PASSIONE che DURA UNA VITA

Controllo gestionale, professionale, reddituale e di immagine, arricchiti dall'amore per il proprio lavoro e dal costante aggiornamento. Sono questi gli ingredienti per costruire un'agenzia modello che, anche con il passare del tempo, continua a stimolare e sviluppare la visione imprenditoriale dell'agente di assicurazione

di **ROSANNA FIORENTINO**,
agente e membro del Comitato
di presidenza del gruppo agenti
di Italiana Assicurazioni a Torino;
delegato distrettuale di Uea per il
Piemonte ovest

Sono Rosanna Fiorentino, agente di Italiana Assicurazioni da molti, molti anni.

Quando mi chiedono cosa mi abbia indotto a scegliere il mondo delle assicurazioni, talvolta tentenno: sinceramente oggi non so più se sono diventata agente per caso o per scelta; so con certezza, però, che per una serie di coincidenze, a Torino, sul finire degli anni '60, mentre studiavo all'Università e mi cimentavo con gli esami alla facoltà di Economia e Commercio, mi ritrovai a sbirciare da una speciale serratura il mondo delle assicurazioni e le sue interessanti dinamiche.

Galeotto fu un mio compagno d'università - oggi mio marito - che, dopo aver risposto a un annuncio di lavoro, iniziò a muovere i primi passi in questo settore che allora sembrava trasudare una matrice prettamente maschile. Sinceramente questo aspetto non mi ha impressionato affatto; ha prevalso, invece, la

curiosità sollecitata dai suoi racconti. La voglia di conoscere l'ambito nel quale lui si stava addentrando con inattesa disinvoltura fu fortissima, ed è così che sentii crescere in me una sorta di attrazione fatale per questa attività che mi ha immediatamente indotto a inserire nel mio piano di studi *Diritto delle assicurazioni*. L'attrazione nel tempo si è trasformata in una profonda passione. *Passione* per una professione che non ho più lasciato, approfondendo le tante sfaccettature di questo contesto, sperimentandone i tanti ruoli e dando vita, infine, a quella che viene definita oggi un'agenzia modello. Ho voluto da sempre curare l'aspetto imprenditoriale che un agente al passo con i tempi non può oggi permettersi di trascurare, ma al tempo questo aspetto era

poco presente nelle realtà agenziali. Ho sempre ritenuto indispensabile la governance della propria azienda, a prescindere dalla sua dimensione.

Abbiamo mosso i primi passi in quella che è stata, fino al 1995 (anno dell'unificazione con **Italprevide**), l'unica agenzia nella città di Torino di **Italiana Incendio e Rischi Diversi** e **Italiana Vita** - così si denominava allora l'attuale **Italiana Assicurazioni**. Si trattava di una agenzia di media dimensione caratterizzata da un elevato target della clientela e un ottimo mix tra corporate e retail, situata nel centro della città in un palazzo antico e prestigioso.

Le caratteristiche nel tempo non sono mutate. Nel 1990 ci siamo spostati nel palazzo accanto, gemello del pre-

cedente avendo, mio marito e io, acquistato i locali dove abbiamo voluto circondarci di arredi scelti con cura tra il moderno e l'antico e, essendo entrambi amanti dell'arte, di quadri e oggetti per noi significativi e belli. Insomma, abbiamo voluto un'agenzia a nostra misura: "calda ed accogliente", come la definiscono spesso i nostri clienti.

Il desiderio di imparare

Governare la propria azienda vuol dire averne il pieno controllo. Il controllo gestionale, professionale, reddituale e - perché no? - anche il controllo dell'immagine. Il nostro è un lavoro che si basa sulle relazioni: ri-



Rosanna Fiorentino, agente e membro del Comitato di presidenza del gruppo agenti di Italiana Assicurazioni a Torino; delegato distrettuale di Uea per il Piemonte ovest

tengo fondamentale sapersi porgere al meglio. Da sempre perseguo qualità, imponendo al mio paziente team i più complessi percorsi di certificazione, ritenendo indispensabile una formazione e una organizzazione gestionale altamente qualificata per poter fornire ai clienti la giusta capacità consulenziale.

Un percorso di crescita professionale non si improvvisa; è frutto di costante abnegazione, attenzione agli scenari esterni, all'evoluzione culturale di settore, e non solo. È necessario, peraltro, avere il desiderio umile di voler sempre imparare, attingendo esperienza a ogni occasione.

Aver condotto con piglio manageriale la mia agenzia ha generato stimoli positivi e senso di appartenenza nei miei collaboratori: oggi siamo

davvero una famiglia, un'azienda fiera dei propri risultati. La passione è contagiosa e forse si trasmette: mia figlia Sarah è diventata agente anche lei molto giovane muovendosi presto con ottime capacità. A seguito della nascita dei suoi tre figli, pur tenendosi sempre informata, ha dovuto rallentare per qualche anno la vita pratica dell'agenzia. Adesso è tornata a pieno ritmo e mi piace pensare che la continuità sia garantita nel tempo...

Professione come servizio reso alla collettività

Sono passati tanti anni dal mio primo approccio con questa professione, ma l'entusiasmo e la passione sono ancora oggi in crescita.

Il contatto costante e diretto con i clienti, la testimonianza della loro fidu-

cia che dura nel tempo, e il sentire che il mio impegno professionale viene apprezzato anche dalla compagnia, sono motivo di grande gratificazione. Andando a ritroso nel tempo, per ricercare i meccanismi autentici che hanno generato in me questa scelta, individuo senza esitazione il fascino della vastità degli argomenti che questa professione induce ad affrontare.

È una gratificazione continua riuscire a rispondere alle diverse esigenze delle persone e delle aziende laddove ti rendi conto che, grazie alla giusta copertura assicurativa, hai contribuito a risolvere o alleviare problemi anche molto seri. In questo credo risieda il significato del nostro lavoro inteso come *servizio reso alla collettività* grazie all'imprescindibile valore sociale dell'intermediazione professionale.

Mi rendo conto, peraltro, che in questo momento storico il campo d'azione nel quale muoversi è in continuo mutamento, ricco di nuovi risvolti e sfumature che vanno di pari passo con le camaleontiche trasformazioni a cui il Covid-19 ci sta abituando, proiettandoci in un futuro del quale bisognerà saper intravedere nuove forme e nuovi bisogni.

Imprenditrice con ruoli istituzionali

La direttiva europea (Idd) entrata in vigore

da poco più di un anno ha disincentivato le professionalità *improvvisate* dando sempre più ragione alla mia visione imprenditoriale delle agenzie.

Sono convinta che solo un'agenzia sana, organizzata e con una buona redditività, possa garantire una consulenza efficace e un'assistenza personalizzata a un cliente che, oggi più che mai, ripone in noi tanta fiducia insieme alla speranza in un futuro migliore e tutelato dalle inevitabili sorprese che la vita ci riserva per sua natura.

Oggi ho la fortuna di ricoprire più ruoli istituzionali: oltre a essere il presidente del consiglio di amministrazione della mia agenzia sono delegato distrettuale di **Uea** per il Piemonte ovest e membro del comitato di presidenza del gruppo agenti della compagnia di cui sono mandataria da sempre: Italiana Assicurazioni.

Questi ruoli di rappresentanza comportano molte responsabilità e incombenze pratiche, ma sono soprattutto veicolo di straordinarie opportunità di incontri ed esperienze.

Posso dire in sintesi che la scelta, forse casuale, di tanti anni fa ha sicuramente contribuito a fare di me una persona privilegiata che ha la piena consapevolezza di svolgere il lavoro che più le piace e mi permetto di dire: "fino a quando mi diverte così, voglio continuare".