

«Ogni contatto con il cliente racconta una storia diversa»

Rapporto annuale | 21 Giugno 2019

Bernard Dietrich è Responsabile Distribuzione e Marketing presso Basilese Assicurazioni e membro del Comitato per la politica della formazione e dei datori di lavoro in seno all'ASA.

Articolo della rivista annuale View

Il settore assicurativo offre molte prospettive professionali. Bernard Dietrich del comitato per la politica della formazione e dei datori di lavoro dell'ASA ritiene che il percorso formativo duale promuova diverse competenze richieste dalle aziende.



Signor Dietrich, perché un giovane dovrebbe entrare nel settore assicurativo?

Nessun altro settore offre una gamma così ampia di profili professionali all'interno di un'azienda. Proponiamo un ampio ventaglio di prospettive. Lo dimostra anche il fatto che abbiamo dipendenti di lunga data che hanno svolto varie funzioni nella loro carriera.

Oggi riuscite a trovare i dipendenti giusti?

Non è semplice. I requisiti sono più elevati. Sono richieste solide conoscenze professionali, ma anche buone doti organizzative e di gestione del tempo. La capacità di adattamento è essenziale. I collaboratori devono acquisire nuove conoscenze specifiche in tempi relativamente brevi. E devono essere innovativi: l'innovazione è prima di tutto una questione mentale.

Il Servizio esterno richiede delle competenze particolari?

Ovviamente oggi ai collaboratori del Servizio esterno occorrono abilità in molti ambiti, ad es. in quello digitale. Tuttavia, la competenza sociale rimane quella più importante: ogni contatto con i clienti racconta una storia nuova.» Ecco perché la nostra attività è così interessante.

Cosa deve offrire un'azienda per essere attrattiva?

I dipendenti oggi richiedono anche il telelavoro e il tempo parziale. In passato, proprio nel Servizio esterno, sarebbe stato impensabile. Allora la norma era una percentuale di lavoro tra il 100 e il 150 per cento. Ora siamo diventati più flessibili, risultando più attrattivi per le nuove generazioni.

Quali misure auspica da parte del legislatore?

Oggi il mercato del lavoro esige una maggiore flessibilità. Il quadro normativo deve riflettere la realtà odierna anziché ostacolarla.

Soluzioni lavorative flessibili bastano ad attirare i collaboratori giusti?

I fatti dimostrano che proprio per questo siamo un datore di lavoro interessante per le donne. Vantiamo storie di successo: un'Agenzia generale conta già il 25 per cento di donne impiegate nel Servizio esterno. Anche se può sembrare poco, è un risultato soddisfacente dato che siamo partiti praticamente da zero.

Quanto è importante una struttura eterogenea?

Molto, ma non solo in termini di uomini e donne. Ci occorrono varie competenze che si completano a vicenda. Cerchiamo sia laureati, sia diplomati delle scuole superiori, come pure apprendisti poiché dispongono di competenze diverse. Questo abbinamento ci consente di progredire.

Un apprendista dispone delle stesse opportunità di un neolaureato?

Se svolge solo l'apprendistato e inizia subito a lavorare, forse no. Ma, se lo desidera, oggi può optare per innumerevoli opportunità che offrono le stesse prospettive partendo da un apprendistato. Un apprendistato è semplicemente una porta d'ingresso diversa, con una maggiore esperienza pratica.

Come trovate gli apprendisti giusti?

Oggi risulta più difficile. Molti giovani scelgono un'istruzione secondaria invece di un apprendistato. E' quindi importante mostrare quanto sia interessante questo percorso e quali siano i vantaggi e le opportunità che offre.

Tale compito non spetta a una singola azienda, bensì a tutto il settore: l'Associazione è chiamata ad agire. Dobbiamo motivare i giovani a seguire questa via.

Formazione