Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per le attività di prima accoglienza, informazione e assistenza ai clienti di agenzia assicurativa (13.003)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto di front office agenzia di assicurazioni
Settori di riferimento	Servizi finanziari e assicurativi
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Esplica attività di prima accoglienza, informazione e assistenza ai clienti per le procedure di pagamento, per l'assistenza sinistri e reclami, nonché di proposta e di primo orientamento per la vendita di prodotti semplici

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente di tipo impiegatizio
Collocazione contrattuale	Inquadramento nel CCNL Dipendenti di agenzie di assicurazione (OOSS/SNA - UNAPASS - ANAGINA) in prima o seconda categoria a seconda dell'esperienza acquisita e del titolo di studio
Collocazione organizzativa	Opera nelle agenzie di assicurazione alle dirette dipendenze dell'agente o del capoufficio, come elemento di primo contatto con il cliente; le sue figure di riferimento organizzativo sono i colleghi del back office e i venditori
Opportunità sul mercato del lavoro	E' la figura professionale più diffusa nelle imprese di distribuzione di servizi assicurativi (agenzie). Nonostante vi siano crescenti tendenze all'utilizzazione di strutture realizzate mediante call center sia per la vendita sia per la denuncia sinistri, di metodiche di pagamento tramite procedure informatiche o di domiciliazione bancaria, le tendenze occupazionali nel settore appaiono stabili, legate alla consistente quota di mercato del canale distributivo agenti nel settore retail
Percorsi formativi	Il titolo di studio di accesso minimo è un titolo di istruzione secondaria secondaria superiore. Normalmente l'agenzia, all'inizio del rapporto di lavoro, fornisce la formazione di base incentrata sull'apprendimento della regolamentazione e delle caratteristiche generali dell'attività assicurativa e sulla conoscenza delle procedure di lavoro

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 421 - CASHIERS, TELLERS AND RELATED CLERKS - 4212 - Tellers and other counter clerks
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari 3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.22.02 - Agenti di assicurazioni

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza in caso di sinistro
Descrizione della performance	Assistere il cliente in caso di sinistro orientandolo nelle procedure e supportandolo nella valutazione della eventuale necessità di assistenza legale e peritale
UC	1364
Capacità-abilità	Assistere il cliente nella compilazione della modulistica necessaria alla denuncia di sinistro e all'eventuale richiesta a terzi di risarcimento del danno indicandogli i tempi e i passaggi procedurali prevedibili Informare il cliente sull'iter della procedura di liquidazione e sulle possibili esigenze di natura legale e peritale per fornirgli materiale di orientamento utile nelle scelte e attività in vista della liquidazione sinistri Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione per favorire la formazione di aspettative adeguate rispetto alla liquidazione del danno
Conoscenze	Casistica sinistri in materia di assicurazione danni al patrimonio, danni alla circolazione, danni alla persona e principale giurisprudenza relativa per dare al cliente informazioni di carattere generale e valutare l'esigenza di ulteriore assistenza Procedure operative di attivazione dei servizi di assistenza e tutela legale per assistere il cliente in caso di necessità Tecniche di intervista e di ascolto attivo per facilitare l'indagine sui fatti e la loro esatta comprensione

Denominazione AdA	Incasso titoli e gestione portafoglio

Descrizione della performance	Accogliere il cliente ed effettuare le operazioni di incasso e le più comuni operazioni di informazione ed orientamento
UC	1362
Capacità-abilità	Illustrare al cliente i principali aspetti dei contratti in corso: garanzie, pagamento premi, scadenze, doveri in caso di sinistro per poter svolgere le attività principali di gestione del portafoglio mantenendo una relazione adeguata con il cliente Tenere la prima nota di cassa effettuando le registrazioni contabili delle operazioni di incasso imputandole correttamente rispetto ai contenuti di polizza Utilizzare le procedure operative informatiche per la parte anagrafica e commerciale, per la registrazione del consenso al trattamento dei dati, le correzioni di errore nonchè per la verifica delle scadenze e per le registrazioni d'incasso Valutare le richieste del cliente e i suoi bisogni informativi in merito all'acquisto di nuovi prodotti
Conoscenze	Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia, infortuni, vita, per consentire la comprensione tecnica delle operazioni e l'informazione al cliente Elementi di contabilità generale per la predisposizione della prima nota di cassa Normativa di legge a tutela della privacy per la registrazione del consenso del cliente al trattamento dei dati Normativa di legge antiriciclaggio per individuare e segnalare eventuali operazioni sospette Tecniche di comunicazione efficace per facilitare la relazione con il cliente

Denominazione AdA	Vendita di prodotti semplici
Descrizione della performance	Formulare proposte di vendita di nuovi servizi valorizzando la conoscenza e la relazione con il cliente per aumentarne la fidelizzazione
UC	1363
Capacità-abilità	Ampliare le informazioni disponibili sul cliente attraverso domande finalizzate alla comprensione delle sue esigenze per elaborare l'offerta di prodotti e servizi adeguati a queste esigenze Strutturare una proposta adeguata alle esigenze di copertura del cliente individuate attraverso il colloquio e la conoscenza personale, scegliendo i prodotti e i servizi semplici disponibili nel catalogo aziendale Utilizzare le informazioni disponibili sul cliente per valutarne i bisogni assicurativi non soddisfatti al fine di approfondire l'intervista e la conoscenza dello stesso ed elaborare una proposta efficace o indirizzare il cliente ad un collega esperto

Conoscenze	Caratteristiche generali dei servizi assicurativi più complessi per l'individuazione dei bisogni del cliente non affrontabili immediatamente e il suo orientamento verso un venditore con maggiore esperienza
	Caratteristiche tecniche dei servizi assicurativi di base: assicurazione auto, abitazione, infortuni, tutela legale per effettuare proposta di acquisto di nuovi servizi adeguata ai bisogni del cliente
	Fasi e tecniche del colloquio di vendita per individuare nuovi bisogni e proporre soluzioni assicurative al cliente
	Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente