

Università Agenti AXA



INDICE

Benvenuti nell'Università Agenti AXA

- 1.** Le caratteristiche dell'Università
- 2.** Come funziona
 - Le quattro aree di sviluppo
- 3.** Come accedere all'Università
 - Simulazione «come gestire un'agenzia»
 - Fase di assessment tecnico
- 4.** Il profilo di competenze
- 5.** Come iniziare l'Università
 - Guardare al futuro dell'agenzia
 - La scelta del percorso

Cari Agenti,

È un piacere per me annunciarvi il lancio dell'Università Agenti AXA, progettata in collaborazione con il MIP Graduate School of Business e con il supporto della Commissione Formazione.

L'Università si propone di accompagnare la crescita di voi agenti in termini di competenze manageriali, commerciali, tecniche e digitali, attraverso percorsi di formazione strutturati coerenti con il modello di agenzia più adatto alla singola realtà di ognuno di voi.

AXA è fortemente convinta che l'Università Agenti rappresenti una leva chiave per poter affrontare le nuove sfide del mercato e per realizzare quella trasformazione che consentirà alle organizzazioni agenziali di mantenere il proprio ruolo di riferimento in Italia nell'indirizzo dei bisogni assicurativi della clientela.

Nel percorso formativo saranno coinvolti docenti di elevato profilo con un significativo impegno da parte della Compagnia, ad ulteriore conferma della centralità degli agenti e della nostra volontà di investire sulla trasformazione per affrontare con successo tutte le sfide che ci aspettano.

Sicuri che questa sarà un'esperienza importante per tutti voi non posso che augurarvi un buon lavoro!

Maurizio Cappiello
Direttore Generale
AXA Assicurazioni



Cari Agenti,

È un grande piacere per me vedere nascere l'Università Agenti AXA, un grande progetto di formazione manageriale a servizio della rete di una grande Compagnia.

È in atto un profondo processo di cambiamento e molti sono gli elementi nuovi, nel sistema economico e nei mercati finanziari e assicurativi, che hanno effetti sul modo di fare business, sul rapporto con i clienti e sulle loro esigenze.

La scelta dei prodotti e dei servizi da parte della clientela è alimentata da modelli comportamentali nuovi rispetto ai quali il bagaglio di competenze va sempre tenuto adeguato. Per stare al passo con queste nuove sfide bisogna investire su se stessi.

Il MIP Graduate School of Business, affiancando da decenni imprese e grandi gruppi nella crescita del loro capitale umano, ben conosce l'importanza e il valore della formazione come processo continuo e fortemente integrato alle strategie di business.

L'Università nasce con questa missione: essere uno strumento per sviluppare competenze in rete che diano la possibilità e la sicurezza di affrontare con successo i nuovi scenari. È, quindi, una grandissima opportunità di crescita, con un'ampia offerta di corsi e percorsi, coerenti con le esigenze di ogni professionista secondo il proprio modello di sviluppo professionale.

Come Business School del Politecnico di Milano, siamo molto orgogliosi di aver partecipato alla costruzione di questo grande progetto del Gruppo AXA e ci auguriamo che possa rappresentare sempre più, da oggi e in futuro, un fattore distintivo di qualità, di professionalità e di eccellenza.

Voglio ringraziare i Colleghi di AXA per l'incessante e proficuo lavoro svolto, anche grazie ai Colleghi della Commissione Formazione, per arrivare a questo risultato e, da parte di tutta la "squadra" del MIP e mia personale, porgerVi gli auguri più calorosi di buon lavoro e di grandi soddisfazioni!

Prof. Marco Giorgino
MIP Graduate School of Business
Politecnico di Milano



1. LE CARATTERISTICHE DELL'UNIVERSITÀ

L'Università Agenti AXA è:

Accessibile a tutti.

Ai programmi di formazione dell'Università possono accedere tutti gli agenti che vogliono intraprendere un cammino di crescita e sviluppo delle proprie competenze e del proprio business.

Personalizzata.

L'Università è pensata per venire incontro alle esigenze dei singoli con percorsi personalizzati e costruiti sulla base di un assessment iniziale.

Aderente al business.

I percorsi dell'Università sono pensati per fornire competenze di supporto allo sviluppo del business. Temi e contenuti sono stati individuati in accordo con le esigenze degli agenti AXA e della compagnia.

Imparziale e meritocratica.

L'Università si basa su principi meritocratici, ogni agente può completare con successo i percorsi dell'Università grazie al proprio impegno.

Suddivisa in percorsi.

L'Università è costruita in percorsi di sviluppo organizzati su più anni per dare un supporto continuativo allo sviluppo e alla crescita degli agenti.

Orientata al futuro.

L'Università è pensata per fornire agli agenti le competenze che serviranno nel prossimo futuro per svolgere al meglio il proprio lavoro secondo due modelli di agenzia Hub e agente High Professional.



2. COME FUNZIONA

L'Università Agenti AXA è organizzata in percorsi di sviluppo pluriennali e personalizzati in aula e in digitale su differenti temi.

L'accesso ai percorsi dell'Università è garantito da un assessment che ha lo scopo di fotografare le competenze di ogni agente per «ritagliare» il percorso più adatto alle sue esigenze.

Ogni agente sarà supportato nella scelta del proprio percorso di sviluppo, ma sarà libero di scegliere i corsi che ritiene più utili al suo sviluppo personale all'interno di una vasta offerta formativa suddivisa in 4 aree di sviluppo.

Quattro aree di sviluppo

I percorsi all'interno dell'Università sono strutturati in 4 aree ciascuna delle quali racchiude competenze fondamentali per lo sviluppo del business.



Area Manageriale

All'interno di quest'area ogni agente troverà i corsi pensati per lo sviluppo delle competenze manageriali per poter gestire al meglio la propria agenzia e i propri collaboratori. Quest'area prevede anche corsi per l'acquisizione di conoscenze sulle normative assicurative e sui processi di gestione dell'agenzia.



Area Tecnica

All'interno di quest'area ogni agente troverà corsi pensati per lo sviluppo di conoscenze sui prodotti assicurativi, sulle tecniche di valutazione e analisi del rischio.



Area Commerciale

All'interno di quest'area ogni agente troverà corsi pensati per lo sviluppo delle conoscenze sulle tecniche di vendita, sugli strumenti di profilazione e gestione strategica del cliente, e di pianificazione delle attività commerciali.



Area Digitale

All'interno di quest'area ogni agente troverà corsi pensati per lo sviluppo di conoscenze e competenze sui nuovi canali di comunicazione (New media e New Internet), strumenti di ePayment, CRM, data analytics e mobile marketing and services.

3. COME ACCEDERE ALL'UNIVERSITÀ

Riteniamo importante fornire ad ogni agente un supporto per la scelta del proprio percorso di sviluppo attraverso un servizio di assessment.

L'accesso all'Università è garantito da un assessment iniziale, assolutamente trasparente e imparziale, con lo scopo di comporre insieme agli agenti il percorso formativo più adatto alle loro esigenze.

L'assessment non è valutativo, ma fotografa le competenze che ogni agente già possiede e ci aiuta a definire le aree di sviluppo potenziali sulle quali comporre il percorso formativo. È suddiviso in due fasi:



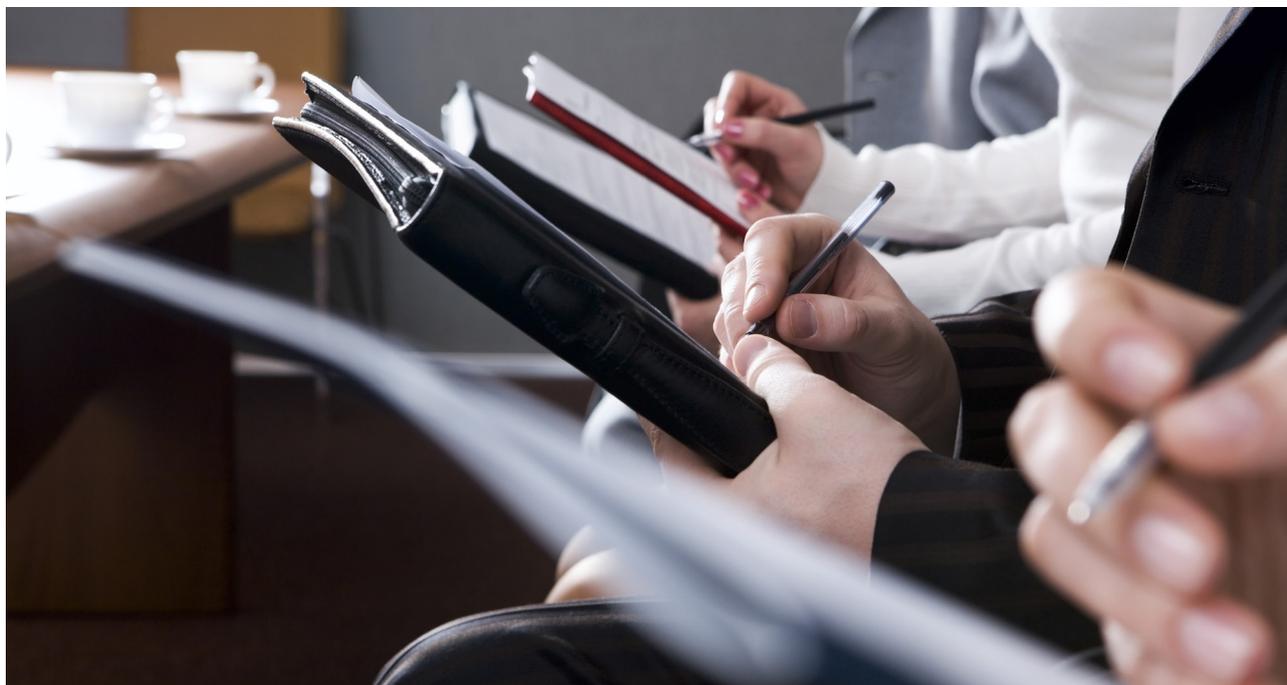
Simulazione «Come gestire un'agenzia»

Focalizzato sull'analisi delle competenze manageriali, commerciali e digitali.



Assessment tecnico

Focalizzato sulla conoscenza dei prodotti/ servizi AXA.





Simulazione «Come gestire un'agenzia»

L'assessment comportamentale ha lo scopo di individuare le competenze in ingresso della popolazione agenziale su 3 competenze fondamentali:



Manageriali



Commerciali



Digitali

Viene svolto tramite una simulazione, in un ambiente che ricrea le condizioni di lavoro dell'agente.

Permette di avere un punteggio in ciascuna delle tre aree di competenze che rappresenta il risultato delle scelte e delle decisioni che l'agente decide di assumere in fase di simulazione.

Ogni prova potrà essere effettuata in un massimo di 90 minuti.

Non classifica risposte giuste o sbagliate, piuttosto fotografa la situazione così com'è.



Assessment tecnico

L'assessment tecnico ha lo scopo di individuare le competenze in ingresso della popolazione agenziale sui prodotti assicurativi e le tecniche finanziarie di base.



Tecniche

Viene svolto tramite un questionario, composto da 40 domande da svolgersi in 60 minuti.

4. IL PROPRIO PROFILO DI COMPETENZE

L'Assessment restituisce all'agente una fotografia del proprio profilo di competenze in ingresso.

Per ogni area di competenze ciascun agente potrà ottenere un risultato differente classificato in:

Basic	Intermediate	Advanced	Star
--------------	---------------------	-----------------	-------------

Questa suddivisione non è valutativa, ma ci aiuta a definire il profilo di ingresso di ciascun agente nel momento in cui entra all'Università.

In funzione dei risultati dell'assessment e del modello di agenzia a cui ciascun agente vuole tendere cambieranno il numero di ore e i corsi da frequentare per arrivare ad essere una star.

L'assessment quindi permette di ritagliare un percorso personalizzato di formazione e sviluppo.

5. COME INIZIARE L'UNIVERSITÀ: GUARDARE AL FUTURO DELL'AGENZIA

Frequentare l'Università Agenti significa investire nel proprio futuro. Per questo ogni agente avrà la possibilità di scegliere il proprio percorso di sviluppo in base al modello di agenzia cui vuole arrivare nel prossimo futuro.



AGENZIA HUB



**AGENTE HIGH
PROFESSIONAL**

La Scelta del percorso

Ogni agente potrà scegliere il proprio percorso di sviluppo in funzione del modello di agenzia a cui vuole arrivare.



PERCORSO AGENZIA HUB

Obiettivi

Il percorso si pone l'obiettivo di accompagnare gli agenti in un processo di crescita e sviluppo delle competenze finalizzato alla gestione di una struttura agenziale complessa con una rete di punti vendita diffusa sul territorio. In particolare questo percorso mira a favorire la crescita dell'agente come manager di agenzia con particolare attenzione a:

- capacità organizzative e di ottimizzazione dei processi di agenzia;
- capacità di gestione e valorizzazione delle risorse;
- orientamento strategico e pianificazione di lungo termine;
- controllo sul conto economico di agenzia e sulla sostenibilità di lungo termine.

A chi si rivolge

Il percorso si rivolge all'agente orientato alla gestione di un'agenzia strutturata con un'ampia rete di collaboratori e specialisti sul territorio, un portafoglio di dimensioni medio/grande e con elevato livello di diversificazione di business in grado di indirizzare un'ampia gamma di bisogni della clientela sia retail che commercial. In particolare, il percorso si rivolge all'agente orientato a sfruttare al massimo le opportunità digitali sia per incrementare l'efficacia commerciale che per gestire in maniera efficiente i processi di agenzia.



PERCORSO AGENTE HIGH PROFESSIONAL

Obiettivi

Il percorso si pone l'obiettivo di accompagnare gli agenti professionisti nello sviluppo di spiccate competenze tecniche e commerciali per orientare strutture agenziali di medie dimensioni verso aree di business ad alto valore e alta redditività con focus specifici su particolari ambiti di specializzazione. Il percorso ha l'obiettivo di migliorare le capacità di sviluppo commerciale e relazione con il cliente anche attraverso l'utilizzo di strumenti digitali.

A chi si rivolge

Il percorso intende rivolgersi all'agente professionista orientato alla gestione di un'agenzia di minore complessità organizzativa con un numero limitato di collaboratori, che vuole puntare sulla propria capacità commerciale e tecnica, riconosciuta nel territorio di riferimento, per raggiungere una clientela sia retail che commercial a seconda degli ambiti di specializzazione dell'agenzia.



ridefiniamo / la protezione

