

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ PER L'AGENTE DI COMMERCIO

ASPETTI GENERALI

L'Agente di commercio riveste un ruolo chiave all'interno dell'economia ed è presente da quando esiste il commercio stesso. Ha un ruolo determinante per la riuscita di ogni transazione con i clienti ed è un importante fulcro delle attività di customer care.

In Italia ci sono circa **300.000** operatori commerciali tra agenti e rappresentanti i quali ogni giorno svolgono la propria opera commerciale e consulenziale. Questo esercito di professionisti percorre oltre **14.000.000.000** (Quattordicimiliardi !!) di km annui con consumi di supporto al lavoro inimmaginabili.

Nonostante la centralità di questa figura, stenta ad affermarsi l'idea che si tratti di un vero professionista: spesso infatti i venditori non vengono valutati come meritano, né ottengono il prestigio che sarebbe giusto attribuire alla loro funzione, che è decisamente strategica.

La principale responsabilità dell'agente/rappresentante è quella dell'ottimale approccio con il potenziale cliente, per far sì che la trattativa si concluda con l'acquisto del bene o del servizio. Subito dopo l'ordine, la sua funzione consiste nel mantenere il contatto con il cliente acquisito, facendo in modo di renderlo un cliente "fedele", invece che soggetto di una vendita episodica.

A fare da sfondo al progetto di **Certificazione Qualità** per questo comparto dell'economia, è la necessità di consapevolizzare l'agente al cambiamento e alle nuove esigenze dei mercati.

Esigenze sempre più articolate e competitive.

E' l'economia nazionale e mondiale a fornire utili informazioni su questo scenario, dunque la nuova formazione diretta ad una maggiore professionalità significa rendere coscienti gli operatori commerciali sulla situazione presente ma soprattutto come si comporteranno i mercati nel breve e medio periodo e il reciproco e relativo adattamento.

Consapevoli degli andamenti economici e altrettanto consapevoli di aprire un osservatorio che inquadri preventivamente gli scenari economici e dunque la loro direzione, diventa essenziale per tutti gli operatori commerciali rafforzare in modo netto e significativo la propria strategia di azione, strategia che non passa più attraverso logiche di comunicazione in contrasto con il potere di acquisto ma attraverso una visione d'insieme composta da continui indicatori, misuratori, orientamenti, strumenti e risorse economiche e formative calibrate continuamente sui reali riferimenti che il mercato ci offre. Per l'attuazione è necessaria una nuova formazione e riprogettazione delle proprie competenze, ecco perché è nato il "**Progetto di Certificazione Qualità**" per gli agenti e rappresentanti di commercio. Diventa importante di conseguenza fornire un contributo formativo ed informativo: gli attuali scenari economici richiedono una più forte competitività, conoscenza, analisi e pianificazione e dunque la certificazione di qualità diventa uno degli **strumenti essenziali** per attrezzarsi di un **nuovo vantaggio competitivo**.

Se pensiamo ai motivi e alle logiche di certificazione **UNI EN ISO 9001:2008** per una azienda, ci accorgiamo che gli stessi motivi sono misurati per gli agenti di commercio.

Entrambi assumono responsabilità verso i clienti, entrambi hanno una disciplina normata verso i fornitori, hanno entrambi il concetto del riesame e degli obiettivi, mettono a disposizione della propria opera strumenti e risorse, pianificano e realizzano attraverso precisi processi e procedure operative. Ed infine analizzano e monitorano la propria azione per migliorarsi, con l'ausilio dei dati e dei risultati raggiunti.

L'AGENTE CERTIFICATO IN QUALITÀ

Per **"Agente/Rappresentante Certificato in Qualità"** si intende un professionista iscritto c/o la sezione "Albi e Ruoli" o "Registro ditte" della propria Camera di Commercio, che svolge attività di promozione e/o vendita di beni o servizi con grande professionalità e competenza, garantendo attraverso la sintesi delle norme **UNI EN ISO 9001:2008** definito **"Disciplinare della Qualità per Agenti/Rappresentanti D.T. 58"**, un costante livello di soddisfazione per i clienti, per le proprie case mandanti e per il miglioramento continuo di se stesso. Il suo obiettivo è raggiungere l'eccellenza nel proprio settore merceologico.

"L' Agente Certificato in Qualità" vuole sostenere lo sviluppo di un modo nuovo di essere "venditore" che, attraverso la valorizzazione di tutte le risorse professionali proprie, si proponga di perseguire, con la massima efficacia ed efficienza, gli obiettivi che gli sono propri, sviluppando coerentemente i programmi d'azione e traducendoli in risultati chiaramente identificabili e valutabili. La "Qualità" si presenta, perciò, come la condizione per attuare, gradualmente ma realisticamente, il rinnovamento professionale, in base al quale esso è considerato come **"un lavoro strutturato a sistema"** dove interagiscono molteplici attori (case mandanti, clienti, colleghi, commercialisti, associazioni del mondo del lavoro e della produzione, etc.), tale contesto origina regolazioni delle risorse esistenti, una organizzazione che può offrire servizi all'ambiente economico nel quale l'agente intrattiene relazioni dinamiche e di interdisciplina". Il mondo economico, infatti, chiede a questa categoria che si acquisisca con **"una mentalità e una cultura d'impresa"**, caratterizzata da:

- un rapporto attivo con la realtà, il territorio e l'ambiente;
- un approccio scientifico - sperimentale alla conoscenza;
- una valutazione dei problemi anche in una ottica di tipo economico;
- uno spirito d'iniziativa e una capacità di intraprendere che motivino l'azione.