

**DIREZIONE GENERALE**

Tel. 0578 298852 - 0578 298860

Fax 0578 298934

e-mail: [info@studioberna.com](mailto:info@studioberna.com)

Via P. Vannucci, 130

06062 CITTÀ DELLA PIEVE (Perugia)

P. IVA 02735620540

Registro U.I.C. n. 25572 del 20.11.2003

R.U.I. E 0000055403



# 2010 - 2015

## *Strategie e sviluppo*

## *Insieme verso il futuro*

### Agosto 2010

# Missione

AssiCredit è una piattaforma di servizi che permette al nostro Affiliato di guidare e assistere il cliente nel mercato delle assicurazioni e del credito, curando l'orientamento delle scelte, l'assistenza nella stipulazione del contratto, il controllo e la revisione delle posizioni e la gestione dei sinistri.

Lo scopo è di garantire una risposta concreta ai bisogni di certezza, flessibilità, efficacia e razionalità economica nelle scelte che i clienti intendono compiere nei settori delle assicurazioni e del credito.

L'acquisto di una qualsiasi soluzione tecnica non risulta ormai sufficiente, infatti, se non è effettuato tramite un professionista competente e disponibile a soddisfare aspettative che vanno di là del semplice pagamento di un premio o di una rata.

La mancata soddisfazione delle indicate esigenze si accompagna, inoltre, al costante e progressivo orientamento delle compagnie assicurative e degli istituti di credito alla restrizione di operatività nell'esercizio dei loro tradizionali ruoli per rivestire quello, più facile e meno rischioso per entrambi, di gestori del risparmio e della previdenza.

Ciò rende ancora più evidenti i tradizionali limiti del mercato italiano e, soprattutto, quello della incapacità di garantire alla clientela un servizio consulenziale aggiunto che superi il confine ristretto della semplice sollecitazione d'acquisto.

Per questo AssiCredit fonda la sua naturale distinzione competitiva sul valore aggiunto del servizio di consulenza globale piuttosto che sulla vendita di soluzioni tecniche, vendita che proprio per la sua delicatezza si giustifica solo alla luce di un accurato servizio consulenziale.

Presupposto necessario affinché tutto ciò sia possibile è la capacità di individuare correttamente le esigenze di ogni singolo cliente e di orientare al meglio le decisioni che ciascun cliente deve assumere.

# Obiettivi generali

## Qualità del prodotto-servizio

AssiCredit punta ad offrire soluzioni di servizio volte a garantire al cliente il corretto orientamento nelle scelte da compiersi ed il massimo di assistenza nella gestione di esse.

Il nostro servizio, dunque, è il nostro prodotto ed è esso l'oggetto delle nostre prestazioni a favore del cliente.

In termini di prodotto assicurativo e creditizio, che da ora in avanti definiremo con l'espressione "soluzioni tecniche", l'obiettivo è quello di fornire soluzioni efficaci e razionali, caratterizzate dal maggior beneficio e dal minor costo per il cliente.

Scopo della programmazione è quindi anche quello di fissare precisi percorsi operativi, procedure vincolate alla necessità di assicurare al cliente un mix di prodotto-servizio di alto valore professionale e dalla natura esclusiva.

## Immagine aziendale

Noi desideriamo che quando si pensi ad AssiCredit si individuino, da subito, i caratteri rappresentativi dell'azienda, elementi differenziali positivi rispetto agli altri operatori del mercato assicurativo e creditizio.

Vogliamo che i nostri marchi siano sinonimo di alta qualità, competenza, attenzione e rispetto per il cliente. Vogliamo che la nostra figura e quella di ciascun Affiliato rappresenti agli occhi della clientela l'interlocutore di fiducia, leale, disponibile, che offra trasparenza e sicurezza.

Inoltre, vogliamo che AssiCredit sia considerata come un'impresa attenta al contesto ambientale in cui si muove e possa essere apprezzata anche nella sua più ampia veste di soggetto sociale, oltre che economico.

## Fedeltà della clientela

I rapporti con la clientela debbono raggiungere un elevato grado di stabilità. Nella ricerca e selezione dei clienti il nostro impegno si deve concentrare su quanti siano disponibili ad un dialogo aperto e senza riserve: i nostri clienti devono individuare in noi non un semplice fornitore, ma un alleato, un partner irrinunciabile che possa garantire loro nel tempo un livello di benefici e vantaggi altrimenti non ottenibili.

## Qualità della vita per gli Affiliati

Riteniamo che per una proficua vita lavorativa sia fondamentale il benessere di ciascuna persona: anche in questo pretendiamo di essere originali, di chiamarci all'impegno concreto di aiutare i nostri collaboratori ed alla disponibilità a vivere l'esperienza professionale secondo un nuovo modello.

Noi pensiamo ad una serie di caratteri distintivi rispetto agli operatori tradizionali, ad un vantaggio competitivo rispetto ai suddetti, ad un metodo di lavoro dinamico e motivante e ad un livello di capacità di successo commerciale che garantiscano, da un lato, la giusta tranquillità operativa e, dall'altro una soddisfacente remunerazione delle energie impiegate.

## AssiCredit Intermediazioni

Sulla linea dell'orizzonte, come traguardo di un percorso da costruire con il gruppo di lavoro composto da Affiliati e Fornitori, vi è, infine, la costituzione di un nuovo soggetto, terzo rispetto ad AssiCredit Network, che si proponga come titolare dei rapporti di mandato commerciale assicurativo e creditizio.

Tale nuovo soggetto, cui ogni Affiliato potrà partecipare come socio, sarà, al tempo stesso, operatore diretto sul mercato e fornitore della Rete Nazionale di AssiCredit.

Riteniamo che anche tale opportunità costituisca con chiarezza la certezza che tramite AssiCredit ciascun Affiliato potrà raggiungere uno status professionale di assoluta novità e di altissimo profilo.

# Le risorse di marketing

## I marchi

A nostra disposizione vi sono una pluralità di marchi dei quali AssiCredit è quello sintetico e riepilogativo.

Tutti i nostri marchi sono stati pensati per dare immediata comprensibilità ai clienti circa i servizi resi per ogni singola area di intervento.

Noi riteniamo che la veicolazione del marchio sia sostanzialmente da finalizzarsi per la ricerca di potenziali nuovi clienti piuttosto che per la mera popolarità del medesimo.

## La lealtà del mercato

Il nostro obiettivo è la creazione di una Rete Nazionale di Affiliati, ciascuno dei quali voglia operare per realizzare un proprio progetto di acquisizione e consolidamento di clienti globali e altamente fidelizzati.

## Le relazioni con i clienti

Esse saranno improntate alla massima flessibilità, trasparenza, prontezza ed efficienza per garantire un servizio puntuale in ogni occasione. L'orientamento al cliente deve essere una mentalità diffusa, un unico atteggiamento di tutta l'organizzazione aziendale.

## La base tecnologica

Le nostre armi sono le competenze tecniche della consulenza e dell'assistenza, al perfezionamento delle quali dedicheremo sempre maggiori sforzi.

Punteremo anche sull'acquisizione di strumenti tecnologici e di quei elementi operativi che consentiranno una migliore potenzialità di successo ed una maggiore snellezza di intervento.

## La quota di mercato

La nostra impostazione non trova competitori a noi simili e, quindi, è già di per sé inesatto parlare di mercato e quote di mercato da conquistare.

Vero è, piuttosto, che noi ci poniamo un obiettivo di crescita importante, che è quello di raggiungere la presenza di un Affiliato per ogni provincia entro il 2015.

## Diversificazione

La nostra azienda punta sulla concentrazione e specializzazione del prodotto-servizio. Quindi per i prossimi anni non prevediamo un ampliamento dell'area attività.

# Strategia commerciale generale

## Servizio

La nostra natura professionale prevede un approccio globale al cliente per una gestione completa delle diverse esigenze riscontrate.

La nostra missione operativa è quella di rendere un servizio consulenziale ad alto contenuto professionale e libero dai retaggi connessi all'attività intermediativa tipica del settore assicurativo e creditizio.

La nostra azione deve, quindi, essere ispirata alla massima disponibilità nei confronti del cliente e deve essere organizzata con le corrette procedure ed i giusti standard operativi per un migliore esercizio delle aree di consulenza, gestione delle posizioni ed assistenza.

La scelta è di collocarci su di un piano innovativo rispetto agli operatori tradizionali, per beneficiare di un vantaggio competitivo nei loro riguardi e fornire benefici al cliente che solo una puntuale personalizzazione del rapporto può garantire.

## Prodotto

Il nostro prodotto è il nostro servizio e, quindi, la nostra concentrazione deve essere rivolta alla ideazione e realizzazione di sempre nuovi servizi consulenziali.

Tra questi rientra, senza costituire l'elemento né esclusivo né preponderante, la possibilità di disporre degli strumenti intermediativi richiesti dalle necessità dei singoli casi di specie.

## Prezzo

La nostra filosofia è di rendere accessibile a tutti la possibilità di fruire del nostro servizio di consulenza: per tale ragione, le nostre tariffe sono orientate, nel quadro del giusto rispetto del valore del nostro intervento professionale, al migliore rapporto costi-benefici.

Intendiamo, inoltre, perseguire il medesimo obiettivo anche per quanto attiene agli strumenti intermediativi, per ottenere il giusto rapporto qualità-prezzo per ogni soluzione tecnica.

In questo senso intendiamo anche muoverci per una ottimizzazione della spesa generale e diversificazione delle condizioni e dei mezzi di pagamento.

## Distribuzione

La nostra filosofia di distribuzione è basata su rapporti diretti con i clienti, senza intermediazioni, per garantire personalizzazione e flessibilità dei rapporti nonché efficienza di intervento.

## Comunicazione

Affideremo la comunicazione esterna ad un mix di comunicazione generale e di azioni dirette per la creazione presso il pubblico della necessaria familiarità con il nostro marchio ed il sostegno alla promozione commerciale della Rete nel suo insieme e di ogni singolo Affiliato.

# Strategia commerciale operativa

## Servizio

Fissazione degli standard operativi. In particolare:

### Area Consulenza

Le risposte dovranno essere presentate al cliente utilizzando le procedure ed i modelli elaborati ad hoc. I tempi di risposta dovranno essere contenuti nel massimo di 48 ore dalla richiesta del cliente.

### Area Assistenza

Nel rispetto dell'obiettivo generale, l'area è organizzata in un contesto di globalità di servizio per una gestione completa delle diverse esigenze del cliente.

### Rapporti con i clienti

I contatti con i clienti devono essere caratterizzati da un filo di continuità. . In un costante clima di comunicazione nei due sensi, agiremo anche mediante un calendario di contatti per la revisione annuale delle posizioni, il controllo degli indici di soddisfazione e delle preferenze nell'organizzazione del rapporto.

### Gestione dei sinistri

Occorre da primo lavorare per il massimo contenimento dei tempi di chiusura del sinistro, determinando come congruo il termine di 20 giorni dalla richiesta di liquidazione all'agenzia. L'apertura del sinistro deve avvenire entro le ore 18.00 del giorno di ricevimento della comunicazione del cliente e seguire le procedure consolidate.

## Prodotto

Consulenza e assistenza generale, ricerca e selezione delle soluzioni tecniche da applicare, gestione delle posizioni, assistenza globale per i sinistri.

## Prezzo

L'onorario minimo, al netto dell'IVA, previsto per il nostro servizio di consulenza e assistenza è:

- Linea Persone € 50,00
- Linea Aziende € 150,00
- Linea Enti € 500,00
- Gestione sinistri 12% del liquidato al cliente
- Mediazione creditizia 3% del capitale finanziato al cliente

## Distribuzione

Creazione di un mix di contatti sui fronti Linea Persone, Aziende ed Enti mediante l'utilizzo del mailing, telemarketing, del controllo e della revisione delle posizioni dei clienti gestiti, dell'uso dei nominativi riferiti.

L'obiettivo commerciale minimo annuo, in termini di acquisizione di nuovi clienti, è il seguente:

- Linea Persone 100
- Linea Aziende 5

La progressione operativa, nell'arco di un quinquennio, dovrà portare alla costituzione di un portafoglio clienti minimo così strutturato:

- Linea Persone 500
- Linea Aziende 45
- Linea Enti 5

## Comunicazione

Per il raggiungimento degli obiettivi commerciali dovranno essere utilizzate, secondo l'esperienza sin qui consolidata, le forme di comunicazione diretta del telemarketing, del mailing.

L'operatività del piano di comunicazione dovrà essere la seguente:

### Comunicazione generale

- R.C. Auto -40%
- Pronto R.C. Auto

### Comunicazione diretta

- Studio di consulenza assicurativa  
Destinatari: PMI, Professionisti, Enti Pubblici
- Assimedia  
Destinatari: Intermediari assicurativi

### Convenzioni

# Politiche operative 2010 - 2011

## Costruire maggiore visibilità e reputazione

- **Facciamo parlare di noi**
- **Presentiamo la storia aziendale**
- **Produciamo con coerenza una immagine comune**
- **Impariamo a farci cercare**
- **Conosciamo i nostri utilizzatori**
- **Facciamo partecipare i nostri utilizzatori**
- **Apriamo un blog**

## Crescita degli Affiliati

- **5 entro il 2010**
- **10 entro il 2011**
- **Nessuna esclusiva provinciale**
- **Definizione degli ambiti territoriali sub provinciali**
- **Fee di ingresso fino alla 15° affiliazione 5.000,00 oltre IVA 20%**
- **Fee di ingresso a partire dalla 15° affiliazione 7.500,00 oltre IVA 20%**
  - **Pagamento in unica soluzione con scadenza 60 giorni, Rateale in n. 5 mensilità a 150 giorni, Finanziamento in 36 mensilità**
- **Affiancamento Under 30**
- **AssiCredit Finanzia (Solo dal 2012)**

## Responsabili Regionali

- Individuazione di un Responsabile per ogni Regione

## Mansioni del Responsabile Regionale

- Partecipazione alle scelte strategiche del Network
  - Manuale delle obiezioni
  - Manuale delle cose da fare e di quelle da non fare
- Addestramento formativo e coordinamento degli Affiliati
  - Lettera di presentazione
  - Incontri regionali
- Promozione delle nuove affiliazioni
- Individuazione di partner commerciali regionali

## Compartecipazione economica a favore del Responsabile Regionale

- 10% della fee di ingresso di ogni nuovo Affiliato
- 20% del fatturato prodotto dagli Affiliati e trattenuto da AssiCredit D.G.

## Servizio R.C. Auto-40%

- Corretta comprensione dello spettro effettivo del servizio
- Onorario per ogni progetto
- Durata dell'incarico di consulenza 3 anni
- Gestione Progettazione ed Emissione da parte di AssiCredit D.G.
  - Costo Progetto € 1,00 per Affiliati al 31.07.2010
  - Costo Progetto € 3,00 per Affiliati dal 31.07.2010
- Convenzione con Broker Nazionali specializzati
  - Trattamento provvigionale medio 2%