

A ciascuno il suo

Occorre individuare con precisione le strategie formative

di Sergio Sorgi*

Il catalogo formativo dovrebbe partire dalla considerazione che ogni ruolo commerciale richieda competenze specifiche. Differenti sono quelle del **collocatore** e del **consulente**. Il collocatore considera il cliente come "gruppo" e individua un'esigenza utilizzando profili standard, appresi prima di sedersi al tavolo assieme a lui. Il consulente, viceversa, supporta il singolo utente nell'individuazione delle esigenze e degli obiettivi di vita ed è capace di ascoltare e rispettare l'unicità dei problemi che individuerà. Gli **strumenti** del collocatore sono kit esplicativi, che devono convincere della bontà della proposta. Il consulente dispone di strumenti di elaborazione personalizzati, perché deve misurare necessità ed elaborare piani che saranno discussi con l'utente finale. I **metodi di lavoro** del collocatore trattano il cittadino-utente "come se" facesse parte di un target, mostrano vantaggi generici,



Collocatori e consulenti sono ruoli differenti e diversa dovrebbe essere la preparazione

indicano i prodotti da sottoscrivere e forniscono la relativa documentazione. Per questo il collocatore apprende modelli ripetitivi. Il consulente aiuta invece a definire obiettivi, valorizza quanto si è già fatto, identifica i fabbisogni, propone strategie alternative in funzione dei criteri soggettivi del cliente, li traduce in soluzioni di mercato e

imposta il monitoraggio successivo. Il consulente impara metodi personalizzati, scientifici, terzi, professionali. La **comunicazione** del collocatore è "a imbuto", il suo scopo è persuadere. Il linguaggio è uno, il fatto che i clienti siano diversi non è al centro dell'attenzione comunicativa. Il consulente è, diversamente, un interprete del suo tempo e delle specificità del singolo decisore. Infine, il collocatore propone i **prodotti** in sé, enfatizzandone le caratteristiche proprie, dato che non può personalizzare l'offerta. Il consulente usa i prodotti in base al principio di coerenza con le necessità oggettive e soggettive. Ovviamente, non è nostro compito esprimere un giudizio di valore sulle professionalità. Collocamento e consulenza sono ruoli diversi, che possono essere compresenti nello stesso operatore e scelti all'interno della singola relazione professionale con il cliente. Il tema formativo è: cosa si insegna per poter ricoprire uno o l'altro ruolo? Con quali metodi, tempi, sequenze e verifiche? La confusione di strategie genera confusione di comportamenti. Di ciò bisognerà riflettere.

*Progetica