La turbativa creata dall'audit in agenzia

In ogni agenzia, l'ingresso di un Audit crea grande turbolenza e preoccupazione.
L'audit, nelle agenzie grandi, come in quelle piccole, viene percepito dal personale interno come un disturbo o meglio ancora una minaccia alla stabilità dell'azienda e ai posti di lavoro.
Ma l'agente può fare molto per ridurre e limitare la turbativa creata nella sua struttura da un'ispezione:

innanzitutto avendo ben chiaro il fatto che in generale lo staff di agenzia è sempre attento allo stato di salute della struttura in fatto di gestione, e che ai primi campanelli d'allarme tende ad abbandonare la nave (e se ciò avvenisse durante un'ispezione, creerebbe un grave danno d'immagine all'agente, oltre che numerosi disagi); poi, previo attento riesame dei ruoli e delle caratteristiche dei propri collaboratori, insegnando a tutti o ad alcuni dipendenti selezionati come affrontare l'imprevisto derivante dall'ispezione.

Tutti i soggetti coinvolti da un'ispezione amministrativa, non troveranno fuori luogo paragonare questa esperienza al terremoto: la scossa può essere lieve e quasi non ci se ne accorge, può essere sostenuta e allora ci si adopera per mettersi in salvo all'aperto e poi riparare pazientemente la casa, può diventare rovinosa e allora si mettono in gioco tutte le energie e le capacità per sopravvivere e si ricomincia daccapo, più consapevoli ed esperti.
Proprio da quanto accade nel mondo fisico e organico, dalla teoria delle catastrofi (applicata oggi per analizzare i mutamenti in campo biologico, sociologico, politico ed economico) abbiamo ricavato un interessante modello tridimensionale: l'impatto dell'ispezione, momento di crisi ma comunque transitorio nell'attività di un'agenzia, è rappresentabile graficamente come una catastrofe a cuspide, uno stimolo spiacevole la cui intensità può crescere (determinata dalla durata e dallo stress portato alla struttura).
Il sentimento di controllo della situazione da parte dei soggetti può risultare basso o alto (con l'aumentare dello stimolo spiacevole), e ciò dipenderà dal fatto se i soggetti risulteranno condizionati dall'ispezione o se ciò darà luogo a un processo di apprendimento.
Ecco come possono reagire i membri di una agenzia di assicurazione di fronte all'ispezione-catastrofe.
Se l'agenzia non è ben gestita, se il titolare ha commesso irregolarità conosciute anche dallo staff, tutta la struttura avrà una bassa capacità di controllo e di risposta di fronte all'ispettore, allo stimolo negativo e tenderà a non produrre alcun tipo di reazione (e-f) perché nel panico.
Se invece lo staff ha consapevolezza di una gestione abbastanza buona, ciascun membro tenderà ad assumere una nuova linea di condotta, cambierà qualitativamente il proprio comportamento e in piena crisi aumenterà la propria perseveranza nel lavoro.
La soglia di ciò varierà con l'intensità dell'ispezione e con le precedenti esperienze di ciascuno.
Il titolare quindi, può già prevedere che la risposta in termini di iniziativa acquisita nel proprio staff di lavoro potrà essere diversa per ciascun addetto: ridotta (b-d) per impiegati e venditori più giovani e inesperti, buona (b-c) per dipendenti con qualche anno di esperienza, e aumentata (a-b) per dipendenti e subagenti che hanno già vissuto – per esempio in altre agenzie – esperienze di ispezione.
La risposta aumentata vale anche per il titolare che, in quanto imprenditore, ha in sé motivazioni di reazione.
Abbiamo detto come l'ispezione possa avere implicazioni diverse, influenzando differentemente l'attività di agenzia. Consideriamo il suo impatto in tre aree e poi ci concentreremo sulle azioni che il titolare di agenzia può compiere per arginare la turbolenza.
Naturalmente, vista la quantità di variabili che possono intervenire durante un'ispezione, si tratta solo di qualche utile suggerimento che abbiamo ricavato da una serie di interviste con un campione di agenti che hanno subito un'ispezione negli ultimi 5 anni.
Suggerimenti che potranno essere applicati o meno nei prossimi anni, ma che sicuramente vi aiuteranno a riflettere sul problema.

- *Riflessi sull'attività professionale del titolare*

A seconda della dimensione di impresa e della strategia intrapresa dall'agente per sviluppare e mantenere il proprio portafoglio, l'ispezione comporta la necessità di una maggiore permanenza in agenzia, per presenziare la verifica o per fornire i dati necessari al suo svolgimento, o comunque la necessità di una maggiore reperibilità se egli decide di non assistere personalmente l'ispettore durante la sua permanenza in agenzia.
L'arrivo dell'audit per alcuni comporta la necessità di fermarsi ore e ore in agenzia, anche dopo l'orario normale, per riflettere sui rilievi eventualmente emergenti e per prepararsi a contestarli direttamente con la direzione amministrativa o con la direzione commerciale.
Per alcuni l'indizio di un'ispezione coincide quindi con un carico di lavoro straordinario rispetto a quello quotidiano, mentre per altri significa rallentamento della normale attività di vendita e gestione, se non addirittura un arresto.

- *Riflessi sull'attività dei dipendenti dell'area contabile-amministrativa*

A seconda della dimensione di impresa, sono una o più persone ad essere investite dal "ciclone ispettivo".

Nella maggior parte dei casi, questi dipendenti vengono quasi completamente distaccati dalle normali mansioni per poter essere a completa disposizione dell'ispettore.

In molti casi l'operatore viene distaccato per giorni e giorni e si adatta a subire turni straordinari improvvisi, anche se adeguatamente retribuiti, per non trovarsi poi un forte carico di lavoro arretrato.

Fano,
Studio P.R.A.D