

# Suite Accesso al Microcredito

## La grande sfida del business sostenibile



**Barbara Filippella**  
Responsabile Settore Sviluppo Competenze  
ABIFORMAZIONE

# Il punto di partenza

L'operatore di microcredito deve prestare, in fase di istruttoria e durante il periodo di rimborso del finanziamento, almeno due dei seguenti **servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio** dei soggetti finanziati:

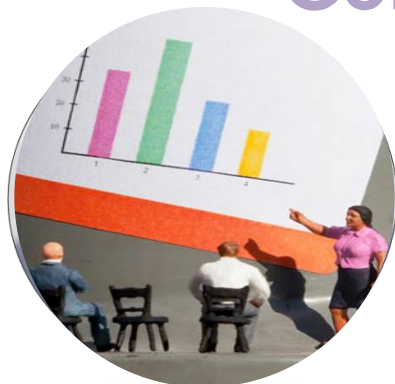
- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività;
- formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale;
- formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività;
- supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato;
- supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato;
- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato

# Obiettivo di ABIServizi

Facilitare gli intermediari  
nella proposizione dei servizi  
ausiliari per la clientela con  
un livello di qualità  
omogeneo su tutto il  
territorio nazionale

# Come?

SENSIBILIZZAZIONE  
DIREZIONI CENTRALI  
DELLE BANCHE



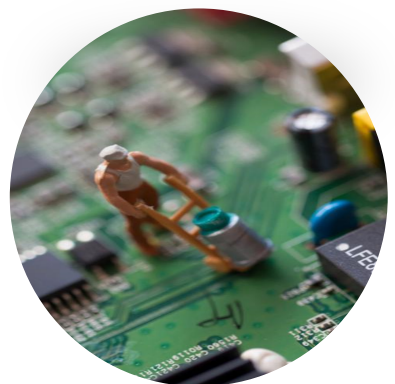
- Giornata di formazione e confronto

FORMAZIONE  
RETE  
DELLE BANCHE



- Modulo didattico multimediale e dispensa elettronica

SERVIZI DI  
ASSISTENZA  
E MONITORAGGIO  
PER LA CLIENTELA



- Servizi di supporto nella fase di prefinanziamento
- Formazione continua con contenuti multimediali durante la fase di erogazione del finanziamento
- Laboratorio di ascolto online

Tutoraggio  
specifico  
sul territorio

+

*In via di  
definizione  
con l'Ente  
Nazionale  
del  
Microcredito*

## Suite Accesso al Microcredito

Componenti differenziate ma intrinsecamente correlate



Sensibilizzazione  
delle direzioni centrali  
delle banche

**Giornata di formazione e confronto**  
per condividere problematiche,  
opportunità e principali risvolti  
operativi del microcredito

-----

*I contenuti sono definiti in collaborazione  
con l'Ente Nazionale del Microcredito*

# Formazione della rete delle banche


**Modulo didattico multimediale e dispensa** elettronica sugli aspetti tecnici, di processo e sui profili di efficacia del microcredito e per valorizzare la comunicazione con la clientela

-----

*I contenuti sono definiti in collaborazione con l'Ente Nazionale del Microcredito*







Servizi di assistenza  
e monitoraggio  
per la clientela

**Formazione continua** con rilascio periodico di contenuti multimediali

**Laboratorio di ascolto on line**

Servizi di **supporto nella fase di prefinanziamento**: modello di **business plan**



Servizi di assistenza e  
monitoraggio per la  
clientela

## **Appuntamenti formativi multimediali sulle tecniche di amministrazione dell'impresa**

In particolare sotto il profilo della  
gestione

1. Contabile
2. Finanziaria
3. Fiscale
4. Del personale

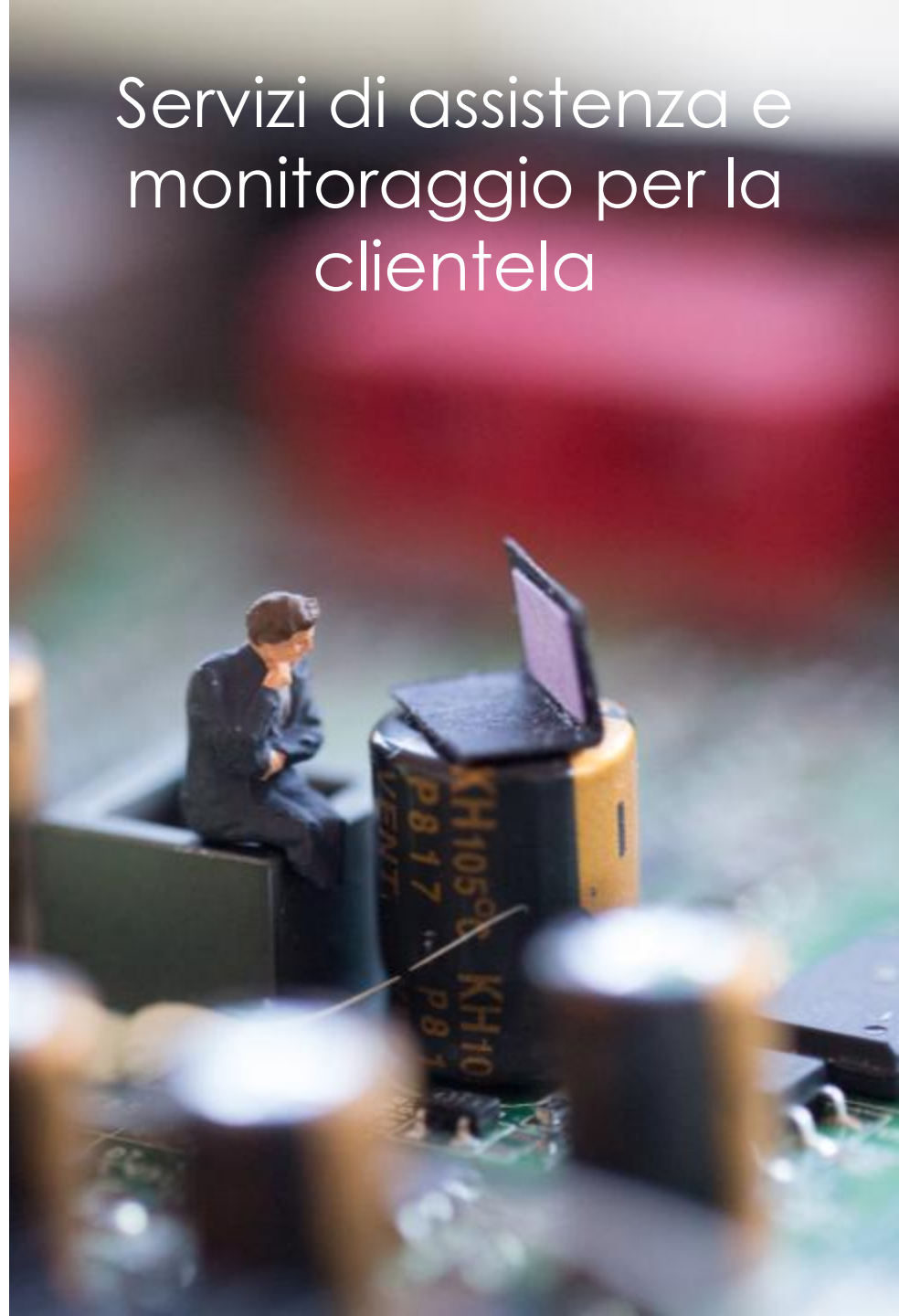


# Servizi di assistenza e monitoraggio per la clientela

**Appuntamenti formativi multimediali sull'uso della tecnologia più avanzate per aumentare la produttività dell'attività**

In particolare:

1. Come creare un sito web
2. Come farsi trovare online
3. Come usare i social network per il proprio business
4. Come fare un piano di comunicazione digitale



# Servizi di assistenza e monitoraggio per la clientela

**Laboratori di ascolto on line**, basati su format strutturati, finalizzati a recepire le richieste di approfondimento e verificare la soddisfazione dei clienti.



# Reportistica sui servizi di assistenza e monitoraggio per la clientela

**Reportistica** per le banche strutturata su due livelli:

- quantitativo con dati aggregati sulla fruizione dei materiali;
- qualitativo relativo alla soddisfazione del cliente e all'evoluzione delle esigenze.





Tecniche di amministrazione dell'impresa

- 1 Gestione contabile  
**Laboratorio d'ascolto**
- 2 Gestione finanziaria  
**Laboratorio d'ascolto**
- 3 Regimi fiscali  
**Laboratorio d'ascolto**
- 4 Gestione e amministrazione del personale  
**Laboratorio d'ascolto**

REPORTISTICA

Tecnologie avanzate per la produttività

- 1 Come creare un sito web  
**Laboratorio d'ascolto**
- 2 Come farsi trovare online  
**Laboratorio d'ascolto**
- 3 Come usare i social network per il tuo business  
**Laboratorio d'ascolto**
- 4 Come fare un piano di comunicazione digitale  
**Laboratorio d'ascolto**

REPORTISTICA