

II SESSIONE PLENARIA

**Modello Commerciale e modello di servizio: dagli
strumenti di supporto alla vendita alla gestione
efficiente del post-vendita**

Fabrizio M. Pedroni, Senior Consultant ABIFORMAZIONE



Modello Commerciale e modello di servizio: dagli strumenti di supporto alla vendita alla gestione efficiente del post-vendita



Dal modello commerciale al Modello di Servizio

RICHIESTA

chiedere prov. sp. e port. *querer*; fr. *querir*, ant. *querre*: dal lat. *QUERERE* che sta per *QUÆS-ERE*, dalla rad. *KA* ampliata in *KAS*, *KAIS*, *KVAIS* desiderare, cercare (cfr. *Amore*) [che ritrovasi meglio conservato nel perf. *QUÆSI-VI* e sup. *QUÆSITUM*], da cui l'ant. *CHIERERE* dissimilato poi in *CHIEDERE* come *fiedere* (poet.) da *ferire*. — Ricercare altrui con parole d'altra cosa, di cui si abbia bisogno o desiderio; Domandare; Interrogare; Implorare.

Deriv. *Chiediménto*; *Chieditore*; *Chiesta*; *Inchiesta*. Cfr. *Quesito*; *Questione*; *Questore*; *Questuaria*; *Acquistare*; *Acquirente*; *Conquidere*; *Conquistare*; *Disquisizione*; *Inquirente*; *Conquisire*; *Requisire*; *Requisito*.

BISOGNO

bisogno fr. *besoin* (a. fr. *essoine*, *essoigne*); prov. *sonhs*, *besonhs*, *besonha*; da un supposto b. lat. *BISONIUM*, comp. del prefis. *BI* = got. e ted. *BE*, che spesso è pleonastico, e *SOMNIUM* = *SUNNIA*, *SONIA* (nella Legge Salica) che ebbe il senso di *cura*, *sollecitudine*, e propr. *attenzione* (fr. *soin*, prov. *sonhs*, ant. it. *SOGNA*), e dal suo canto trae dal got. *SUNIA* = ant. sass. *SUNEA*, a. a. ted. *SUNNE* (nella traduz. della Leg. Sal.) che significò *necessità* e *impedimento* (a. a. ted. *BISIUNIGI* o *BISIUNI*) per il legame che esiste fra *cura* e *necessità*, cioè *cosa che preme*, *che molesta*, e *cosa che trattiene*, *che ostruisce* (onde si ebbe pure l'a. fr. *ES-SOIGNE*, *ES-SOINE* = b. lat. *EXONIUM*, *EXONIA* *necessità*, *difficoltà*), e che vuolsi legato al verbo *SIAN*, sass. *SEON*, mod. ted. *SEHEN*, ingl. *SEE* vedere [da cui pare dipenda anche il ted. *sehen* = ingl. *SEEK* cercare].



Dal modello commerciale al Modello di Servizio

vendere rum. vinde; prov. fr. escat. ven-
dre; sp. e port. vender: = lat. VENDERE
contratto di VENUM-DARE propr. dare a
prezzo, composto di *VENUM per *VENNUM,
che cir. coll'a. slav. veniti vendere, veno
dote, col gr. 'ōnos che sta per *Fōsnos
prezzo e quindi vendita, merce, 'ōnē per
l'ant. *Fōsnē acquisto, compra [essendosi
posteriormente sostituito all'antico digam-
ma una semplice aspirazione], e si affratella
col sscr. VASNA prezzo della vendita, affitto,
nolo [col quale è forse affine anche il ted.
ge-winn guadagno] e DERE per DARE dare

consultare corrisp. al lat. CONSULTARE
che è intensiv. di CONSULERE - sup. COS-
SULTUM - deliberare, domandar consiglio (v.
Consiglio). — Ricercare alcuna persona
autorevole per senno e sapere del suo pa-
rere e consiglio, in cosa dubbia o di mo-
mento; estensiv. « Consultare per un autore,
un'opera » vale Esaminarla per attingervi
consiglio. — Intransit. Far consiglio tra
più persone a fine di prendere una deli-
berazione.
Deriv. Consulta; Consultativo; Consultazione;
In-concetto.

collocare rum. cuica; prov. colcar
colgar; d. fr. colchier, mod. coucher
cat. e sp. colgar; port. collocar: dal lat.
COLLOCARE comp. di COM = CUM partico
indicante compagnia o mezzo e LOCARE
propr. situare da LOCUS luogo (v. Locare)
Porre in un luogo opportuno, conve-
niente; Allogare ne' suoi varii significati
Deriv. Collocabile; Collocamento; Collocazione
Cfr. Coricare, Cuccia, Accosciarsi.

consulente = lat. CONSULENTEM part.
pres. di CONSULERE - p. p. CONSULTUS - de-
liberare, procedere, consultare, consigliare
(v. Consiglio). — Che assiste col consiglio



Dal modello commerciale al Modello di Servizio





AGENDA

- Opportunità e sfide per le banche nella distribuzione dei prodotti assicurativi: i risultati della IV edizione dell'Osservatorio sulla Distribuzione Assicurativa
Giorgio **Lolli**, Manager Finance **SCS Consulting**, Enrico **De Maria** Business Director **CPS**
- Gestione delle polizze multiramo: flessibilità, persistenza e multicanalità
Luca **Fontana**, Senior Banking & Insurance Business Consultant – Global Business Service **IBM Italia**
- Evoluzione dei modelli di servizio bancassicurativi: l'advisory sulla protezione
Stefano **Frazzoni**, Senior manager **Prometeia**
- Logiche e metodi di gestione del post-vendita
Matteo **Bigatti**, Partner, Progettista Software **PRB**
- I canali social per comunicare con i clienti dei prodotti assicurativi
Pasquale **Ambrosio**, Senior Manager **KPMG Advisory**