



**ace europe**

ACE European Group Limited  
Rappresentanza Generale per l'Italia  
Viale Monza 258, 20128 Milano  
tel. + 39 02. 270951  
fax. + 39 02. 27095333  
www.aceeuropeangroup.com

**Corporate  
News  
Release**

One of ACE Group of Insurance & Reinsurance Companies

Media Contact : Manuela Castellaneta  
tel. +39 02 27095616

Milano, 17 maggio 2007

### **CANALI DI VENDITA E INNOVAZIONE, RACKHAM E MOGHRABI A CONFRONTO AL WORLD MARKETING AND INNOVATION FORUM**

Come si realizza l'innovazione di successo nelle vendite e quali strumenti ha a disposizione, in particolare, una compagnia di assicurazione? Questi sono stati alcuni dei temi al centro del confronto tra Jeff Moghrabi, Head of Southern European Region di **ACE Group** e Country Manager Italy e Neil Rackham in occasione del **World Marketing & Innovation Forum** ([www.hsm-it.com/wmif](http://www.hsm-it.com/wmif)), la manifestazione milanese a cui hanno partecipato alcuni tra i maggiori accademici e leader creativi del nostro tempo.

Rackham ha pubblicato una delle più ampie ricerche sull'efficacia delle vendite dal titolo "SPIN selling" (dove SPIN è l'acronimo delle variabili ritenute significative in questo processo: Situation, Problem, Implication e Need) e ha illustrato in particolare le ragioni per le quali alcuni team di venditori battono sempre i loro competitors e quale sia il reale significato di vendere, vale a dire come creare e trattenere il customer value e come costruire un vantaggio competitivo sostenibile attraverso la partnership e le relazioni di vendita.

Moghrabi, dal canto suo, ha illustrato le strategie per fare crescere l'offerta di prodotti assicurativi di puro rischio in Italia, che, per ACE, prevedono la semplificazione del prodotto stesso e il ricorso a nuovi canali distributivi, come le banche e la grande distribuzione.

In passato i consulenti delle strategie di vendita consigliavano alle aziende di non attivare troppi canali per semplificare la gestione di queste attività. Oggi invece, hanno concordato i due esperti, il ricorso a diversi canali di vendita è pressoché indispensabile, per venire incontro alle crescenti esigenze della clientela. Questa, infatti, può essere divisa in due categorie principali (transazionali e consultativi) e ciascuna richiede un appropriato canale di vendita. Gli appartenenti alla prima categoria sono, infatti,

attenti soprattutto al costo delle transazioni mentre i secondi reclamano un valore aggiunto da parte del venditore in termini di servizio e consulenza.

ACE, multinazionale assicurativa presente in oltre 50 paesi nel mondo e quotata alla borsa di New York, è una underwriting company specializzata nell'assunzione di rischi industriali per il tramite quasi esclusivo di brokers indipendenti. Opera anche con una divisione Affinity group specializzata nella realizzazione di programmi assicurativi per le persone tramite canali alternativi, come possono essere, appunto, le banche o la grande distribuzione. "Un'opportunità, secondo noi, raggiungibile per il settore assicurativo è quella di poter intermediare il 25-30% del mercato (oggi decisamente poco sviluppato) attraverso questi canali nei prossimi 5-6 anni", ha affermato Moghrabi.

"Per ACE", ha dichiarato infine Moghrabi, "un'altra variabile critica del processo di innovazione delle vendite è il customer service. Ciò significa occuparsi non solo del post vendita e della gestione dei sinistri ma anche della fase precontrattuale. Per questo oltre alla semplificazione del prodotto, proponiamo un modello operativo che prevede la formalizzazione di un Service Level Agreement specifico, la costituzione di un Team di Customer Service dedicato e un rapporto diretto con la banca o la catena distributiva".

---

**ACE Group of Companies** è un network internazionale di assicurazione e riassicurazione, che opera in 140 paesi con una rete di 200 uffici in tutto il mondo. ACE Limited è quotata alla Borsa di New York ( NYSE: ACE), regolamentata dalla SEC (U.S. Securities and Exchange Commission) e costituisce uno dei componenti dello Standard & Poor's 500 stock index con rating A+ (Strong) sia di S&P che di A.M. Best.

**ACE Europe** è il brand di ACE Group per il mercato europeo attraverso il quale opera ACE European Group Limited, Compagnia di assicurazione specializzata nel settore aziende.

**ACE European Group Limited** offre coperture assicurative nei rami Property, Casualty, Marine, Accident & Health; fornisce alle aziende soluzioni particolari come Excess & Surplus lines, D&O (Directors & Officers), Power Generation e sviluppa Programmi Internazionali nei principali rami. La Compagnia è presente con proprie sedi in 16 stati europei ed è autorizzata ad operare in 27 nazioni.