

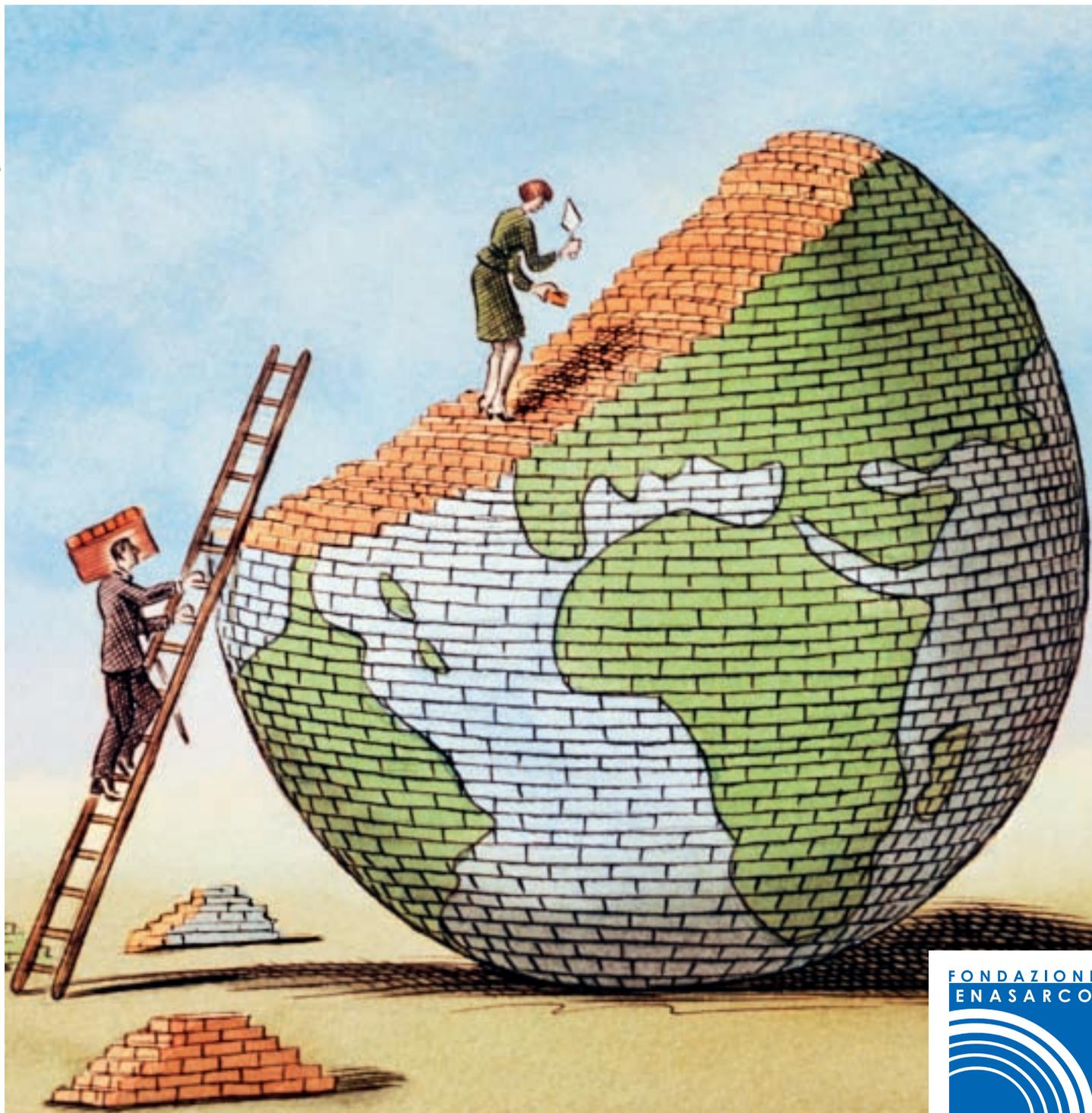
FONDAZIONE Enasarco Magazine ⁰²

► **Direttiva Bolkestein:**
cosa cambia per il commercio

► **Riforma previdenziale:**
arriva la pensione 'scorrevole'

► **Polizza, estratti conto, FIRR**
Tutte le novità per gli iscritti

Posta Target GIPA/C/CONV/006/2010



FONDAZIONE
ENASARCO



Il piacere della responsabilità

Quadrimestrale della Fondazione Enasarco

Numero 2 / Settembre 2010

Direzione, redazione, amministrazione
Via Antoniotto Usodimare, 31 – 00154 Roma

Direttore editoriale

Brunetto Boco

Direttore responsabile

Michele Alberti

Coordinamento editoriale

Annalisa Guidotti

Art director

Mario Peliti

Consulenza editoriale

Alessandro Mauro

Progetto grafico

Peliti Associati

Impaginazione

Fulvio Forleo

Hanno collaborato

Giuliano Cazzola
Francesco D'Elia
Maurizio Gregori
David Lovelock
Giovanni Mediolani
Elida Sergi
Barbara Ronchetti

Si ringraziano per i contributi

Francesca Aquilino, Maurizio Battistoni,
Olivier Bessire, Ilaria De Santis,
Rosa Di Nardo, Annalisa Familiari,
Carolina Farina, Massimiliano Lolli,
Maddalena Magrini, Gianluca Morabito,
Silvia Rigoli

Fotografie

Archivio Corbis
Archivio Getty Images

Stampa

Arti Grafiche

Registrazione Tribunale di Roma
n. 3807 del 27.02.1954

3 EDITORIALE

PRIMO PIANO

4 Arriva la Bolkestein, tra timori e opportunità

8 Riforme: arriva la pensione 'scorrevole'

10 Il nostro impegno oltre la crisi

SCENARIO

12 Non è una ripresa per piccoli

PIANETA AGENTI

16 Vendere: tra consulenza e concretezza

18 Fiducia e competenza: la vendita affila le armi

20 Muoversi, per sfuggire al mal di schiena

NOTIZIE DALLA FONDAZIONE

24 Sicurezza? Alla salute! Ecco la nuova polizza

25 Chattando s'impara: la risposta è on line

TERZO MILLENNIO

28 Il fine giustifica il 'mezzo': ma quale?

30 PIAZZA GRANDE

31 TEMPI SUPPLEMENTARI

Il numero due è, per definizione, quello che – superata l'ebbrezza dell'esordio – attesta l'effettiva esistenza in vita di un giornale o di una rivista, che dà un valore effettivo e concreto al termine 'periodico'.

La nave, insomma, si è staccata dal porto e si appresta a una navigazione che ci auguriamo lunga e piena di approdi, incontri, scoperte.

Per certo, sappiamo di non navigare da soli. Quando, in questo stesso spazio, qualche mese fa presentavamo *Fondazione Enasarco Magazine*, supponevamo che la parola chiave sarebbe stata 'condividere', immaginando queste pagine come un luogo di incontro e interazione tra la Fondazione e i suoi iscritti.

Questo era dunque – è – il segno di questa avventura editoriale, che si inverte e diventa tangibile nel fatto di ricevere da voi le prime segnalazioni, i primi contributi, lettere, suggerimenti.

Ci fa, inutile negarlo, un enorme piacere, e ci rinnova ogni volta nella consapevolezza di essere in tanti, di rivolgerci a una platea vasta e diversificata, che fa sì che questo piccolo quadrimestrale, che si rivolge 'soltanto' agli agenti e rappresentanti di commercio e alle aziende, possa vantare una tiratura che è più di un terzo – tanto per rendere l'idea – rispetto a quella di quotidiani come *La Repubblica* o il *Corriere della Sera*.

Quella platea siete voi, e saperla così ampia rende più grande il piacere e la responsabilità di fare questo giornale, cercando di riempirlo di contenuti interessanti e utili.

Se ci siamo riusciti o meno lo diranno da sole – come è tipico dei giornali – le pagine che seguono e i contributi in esse ospitati: dalle varie 'comunicazioni di servizio' riguardanti gli iscritti a un Bilancio che racconta una Fondazione in salute nonostante un contesto congiunturale certamente non facile; da vari aspetti della attualità e della politica – la crisi economica, la riforma del sistema previdenziale, la Direttiva Bolkestein – visti per come si riverberano sulla vostra (e nostra) realtà, fino alla trattazione di questioni di tutt'altro segno come i trasporti, le tecniche di vendita e il mal di schiena, passando per il racconto di esperienze lavorative, che sono un'occasione di confronto e un aspetto di quella condivisione di cui parliamo dal principio. Affidiamo al prossimo numero osservazioni più complete riguardo agli impatti che la manovra di finanza straordinaria di luglio avrà sulla vita della Fondazione e delle casse previdenziali in genere.

Nel frattempo, a voi giudicare. A voi anche, se vorrete, intervenire, proporre, semplicemente chiedere. La Fondazione Enasarco lavora al proprio futuro, e ogni pagina prima di essere scritta è, necessariamente, bianca.



Posta Target GIPA/C/CONV/006/2010

Arriva la Bolkestein, tra timori e opportunità

IN VIGORE DA MAGGIO DI QUEST'ANNO LA NORMA CHE RECEPISCE LA NOTA E CONTROVERSA DIRETTIVA UE IN MATERIA DI PRESTAZIONE E CIRCOLAZIONE DEI SERVIZI SUL MERCATO INTERNO, TRA OBIETTIVI DI MAGGIORE COMPETITIVITÀ ED EQUILIBRIO E RISCHI DI DUMPING SOCIALE. COSA CAMBIA PER GLI AGENTI DI COMMERCIO

Dall'8 maggio di quest'anno è in vigore il Decreto Legislativo n. 59/2010, che ha come oggetto l'attuazione della Direttiva 2006/123/CE riguardante i servizi nel mercato interno e meglio nota come Direttiva Bolkestein, dal nome del commissario europeo che l'ha concepita. L'olandese Frits Bolkestein è stato infatti commissario europeo per il mercato interno, la tassazione e l'unione doganale nella Commissione presieduta da Romano Prodi. Questa norma comunitaria, che nella versione definitiva è stata approvata come Direttiva Servizi, ha avuto già a Bruxelles un iter travagliato ed è destinata a creare qualche problema, soprattutto in fase attuativa.

I principi ispiratori della Direttiva

La Direttiva 2006/123/CE mira, almeno negli intenti, ad apportare benefici alle imprese e a tutelare i diritti del consumatore, riducendo, e in alcuni casi eliminando, l'elevato numero di ostacoli burocratici che impediscono ai prestatori di servizi di espandersi oltre i confini nazionali. Tutto ciò al fine di sfruttare appieno il mercato unico, in un'ottica di maggiore competitività ed equilibrio dei singoli mercati.



La novità introdotta è infatti il principio della "libertà di prestazione dei servizi", che prevede il divieto per gli stati di imporre, al prestatore di servizi di un altro stato membro, ulteriori requisiti burocratici rispetto a quelli richiesti ai propri operatori, a meno che non siano giustificati da ragioni di pubblica sicurezza o di protezione della salute e dell'ambiente. Nella versione finale della Direttiva, questo principio ha sostituito quello "del Paese d'origine", molto contestato in vari stati europei, in base al quale il prestatore di servizi era soggetto alle disposizioni dello stato membro di provenienza. La Direttiva ha dovuto superare, fin dalla sua nascita, il fuoco di fila di molti oppositori che intravedevano il pericolo di *dumping* sociale, inteso come stimolo a una corsa al ribasso per quanto riguarda le tutele, i diritti dei lavoratori e il livello delle retribuzioni.

Resterà simbolo di questi timori l'immagine, diffusa a suo tempo in tutta la Francia, dell'idraulico polacco cui veniva addossata (anche ingiustamente) la colpa di minare gli equilibri del mercato del lavoro francese. Altrettanto simbolico il caso Vaxholm in Svezia. Nel Paese scandinavo non esiste una legge sul salario minimo, che viene invece concordato dalla libera concertazione tra sindacati e associazioni di datori di lavoro. Per questo motivo una ditta lettone, che aveva vinto un appalto di costruzione nella cittadina di Vaxholm, si era ritenuta autorizzata, alla luce della Direttiva

La Direttiva ha dovuto fronteggiare i timori di una corsa al ribasso per quanto riguarda le tutele, i diritti, il livello delle retribuzioni

96/71/CE, ad applicare il salario lettone, ovviamente improponibile per il costo della vita svedese. Questi casi, e altre situazioni analoghe, avevano in effetti evidenziato l'esistenza di troppe zone grigie nella legislazione proposta che potevano causare gravi conseguenze.

Paventando possibili catastrofi, si erano sollevati contro la Direttiva anche gruppi ambientali e di tutela dei consumatori.

Meno discusso l'altro principio a cui si ispira la Direttiva: la cosiddetta "libertà di stabilimento". La Bolkestein intende in pratica semplificare le procedure amministrative, eliminare l'eccesso di burocrazia e soprattutto evitare le discriminazioni basate sulla nazionalità per coloro che intendono stabilirsi in un altro Paese europeo per prestare dei servizi. Per raggiungere questi obiettivi propone la creazione di sportelli unici, presso cui i prestatori di servizi possano portare a termine tutte le formalità necessarie; è sancita anche la possibilità di espletare queste procedure via internet con la parallela eliminazione dei requisiti burocratici inutili, delle autorizzazioni discriminatorie e delle discriminazioni basate sulla nazionalità.

La Direttiva e il Decreto

Con gli articoli che vanno dal 64 al 72, il Decreto Legislativo n. 59 del 2010 ha apportato significative modifiche alle normative relative al commercio. Per prima cosa sono stati unificati i requisiti di onorabilità e professionali-

Arriva la Bolkestein, tra timori e opportunità

tà necessari per l'accesso allo stesso su tutto il territorio nazionale.

Relativamente all'apertura degli esercizi di vicinato e delle altre forme speciali di vendita (come spacci interni, apparecchi automatici, vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione, vendite presso il domicilio dei consumatori) al posto della comunicazione è stata prevista la dichiarazione di inizio attività, nota come DIA, che consente con efficacia immediata l'avvio dell'attività contestualmente all'invio della comunicazione al Comune competente per territorio.

Un notevole passo in avanti, visto che la previgente normativa prevedeva l'obbligo per l'aspirante commerciante di attendere trenta giorni dalla presentazione della comunicazione.

Per gli esercizi di somministrazione, considerata la necessità di garantire particolari esigenze di viabilità e ordine pubblico nonché di tutela di zone di pregio storico e artistico, il decreto ha invece confermato l'obbligo di richiesta di un provvedimento di autorizzazione.

Numerose le proteste e le manifestazioni dei venditori ambulanti per un'altra novità introdotta dalla Direttiva Bolkestein: l'autorizzazione al commercio su aree pubbliche potrà essere rilasciata, oltre che a persone fisiche e a società di persone, anche a società di capitali regolarmente costituite oppure a società cooperative (art. 70, comma 1).

Una norma che sancirà l'ingresso sul mercato 'di strada' dei colossi della grande distribuzione e che potrebbe innescare, secondo alcuni, il rischio

IN EVIDENZA

Agenti di commercio: ecco i requisiti

Chi vorrà diventare agente di commercio dovrà dimostrare di avere i seguenti requisiti:

- aver frequentato con esito positivo uno specifico corso professionale istituito o riconosciuto dalle Regioni;
 - in alternativa, aver prestato la propria opera per almeno due anni alle dipendenze di un'impresa con qualifica di viaggiatore piazzista o con mansione di dipendente qualificato addetto al settore vendite, purché l'attività sia stata svolta anche se non continuativamente entro cinque anni dalla data di presentazione della domanda di iscrizione come agente;
 - in alternativa, aver conseguito il diploma di scuola secondaria di secondo grado di indirizzo commerciale o laurea in materie commerciali o giuridiche.
- Il possesso di tali requisiti deve essere verificato dalla Camera di Commercio territorialmente competente. Se non si possiedono i requisiti la Camera di Commercio non potrà procedere all'iscrizione. Per quanto riguarda i requisiti di moralità, sarà necessario: "Non essere interdetto o inabilitato, condannato per delitti contro la Pubblica Am-

ministrazione, l'Amministrazione della Giustizia, la fede pubblica, l'economia pubblica, l'industria e il commercio, ovvero per delitto di omicidio volontario, furto, rapina, estorsione, truffa, appropriazione indebita, ricettazione e per ogni altro delitto non colposo per il quale la Legge commina la pena della reclusione non inferiore, nel minimo, a due anni, e nel massimo a cinque anni, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione".

Fra i requisiti che impediscono l'avvio dell'attività di agente di commercio è stato abolito quello del fallimento, così come sono stati aboliti i requisiti della cittadinanza, del godimento dell'esercizio dei diritti civili e di scolarità.

Le Camere di Commercio, in applicazione del recepimento della Direttiva, dovranno controllare l'esistenza di tutti i requisiti da parte di quanti intendono avviare l'attività di agente e rappresentante di commercio, anche perché non è stato abrogato l'articolo 18 della Legge 204/85, che prevede sanzioni per quanti (case mandanti e agenti di commercio) pongano in essere un rapporto di agenzia senza che l'agente sia in possesso dei requisiti morali e professionali sopra indicati.

della costituzione di veri e propri monopoli o cartelli, a discapito dei piccoli commercianti.

La norma ha inoltre previsto che l'autorizzazione all'esercizio dell'attività di vendita sulle aree pubbliche esclusivamente in forma itinerante dovrà es-

sere rilasciata, in base alla normativa emanata dalla Regione, dal Comune nel quale il richiedente, persona fisica o giuridica, intende avviare l'attività. Tale autorizzazione, come spiegato all'articolo 70 comma 2, abilita anche alla vendita al domicilio del consuma-

tore nonché nei locali ove questi si trovi per motivi di lavoro, di studio, di cura, di intrattenimento o svago.

Le categorie coinvolte e quelle escluse

Il primo comma dell'articolo 1 del D.Lgs. n. 59/10 stabilisce, con una norma dal contenuto di carattere generale, che "le disposizioni si applicano a qualunque attività economica, di carattere imprenditoriale o professionale, svolta senza vincolo di subordinazione, diretta allo scambio di beni o alla fornitura di altra prestazione anche a carattere intellettuale".

All'articolo 2 sono invece indicate le attività escluse dal quadro normativo tracciato dalla Direttiva: quelle connesse all'esercizio di pubblici poteri, alla disciplina fiscale delle attività di servizi e ai servizi d'interesse economico generale assicurati in regime di esclusiva da soggetti pubblici o da soggetti privati, sebbene scelti con un bando pubblico.

E ancora, nei successivi articoli, vengono indicati con maggiore chiarezza i casi in cui non si applica la Direttiva Bolkestein, come per la somministrazione di servizi sociali, finanziari, di comunicazione e di trasporto, e poi il lavoro interinale, i servizi sanitari e farmaceutici, quelli audiovisivi e infine per il gioco d'azzardo, i servizi privati di sicurezza e quelli forniti dai notai.

Cosa cambia per gli agenti e i rappresentanti di commercio?

Al ruolo degli agenti e dei rappresentanti di commercio è dedicato l'articolo 74 della Direttiva comunitaria recepita nel nostro ordinamento.

Questo articolo di fatto abolisce il ruolo degli agenti di commercio così come istituito dalla legge del 3 maggio 1985 all'articolo 2, ripristinando tuttavia (così come richiesto da alcune forze sindacali) la necessità del possesso, su tutto il territorio nazionale, di requisiti professionali e morali. Per svolgere tale attività sarà infatti necessario aver frequentato, con esito positivo, uno specifico corso professionale riconosciuto dalle Regioni. Oppure aver prestato la propria opera per almeno due anni alle dipendenze di un'impresa con qualifica di viaggiatore piazzista o con mansione di dipendente qualificato addetto al settore vendite, purché l'attività sia stata svolta, anche non continuativamente, entro i cinque anni dalla data di presentazione della domanda. In alternativa sarà necessario aver conseguito un diploma di scuola secondaria di secondo grado a indirizzo commerciale o una laurea in materie commerciali e/o giuridiche. È stato confermato, inoltre, l'obbligo del possesso di determinati requisiti morali.

Le Camere di Commercio saranno chiamate a controllare l'esistenza dei requisiti e sanzionare le case mandanti e gli agenti di commercio che stabiliscano un rapporto di agenzia senza il possesso dei requisiti professionali e morali previsti.



Riforme: arriva la pensione 'scorrevole'

CAMBIA IL SISTEMA PENSIONISTICO ITALIANO CON QUELLA CHE SI CANDIDA A ESSERE UNA VERA E PROPRIA RIFORMA PREVIDENZIALE: 'FINESTRE SCORREVOLI' DI USCITA, CHE PORTERANNO A UN AUMENTO DELL'ETÀ EFFETTIVA DI CESSAZIONE DELL'ATTIVITÀ, ANTICIPANO DI FATTO L'INTRODUZIONE DI UN RAPPORTO TRA PREVIDENZA E ASPETTATIVA DI VITA MEDIA

Pensioni: si cambia. La manovra correttiva da 24,8 milioni di euro, diventata legge lo scorso luglio, introduce una serie di modifiche anche rilevanti al sistema pensionistico italiano che riguarderanno chi va in pensione dal 2011 sia nel settore pubblico sia in quello privato. Le nuove norme, sulla base dell'attuale Regolamento delle Attività Istituzionali, non riguardano gli iscritti alla Fondazione, ma ci pare importante comunque riassumere i principali contenuti di quella che lo stesso ministro Tremonti ha definito una vera e propria riforma previdenziale. Una delle novità più rilevanti è quella che introduce le cosiddette 'finestre di uscita a scorrimento', portando di fatto a un aumento dell'età effettiva di cessazione dell'attività. In termini pratici, sarà possibile andare in pensione solo 12 o 18 mesi dopo la data di maturazione dei requisiti, a seconda che si sia un lavoratore dipendente o un autonomo. L'introduzione della 'finestra unica' costringerà a un tempo di attesa anche coloro che, avendo maturato 40 anni di contributi, potevano andare immediatamente in pensione indipendentemente dalla loro età anagrafica. Volendo fare un esempio pratico: per un dipendente autonomo

che compie 65 anni a marzo 2011, il periodo di 'attesa' (cioè quello che intercorre tra il momento di maturazione dei requisiti per la pensione e la decorrenza della stessa) sarà di 18 mesi. La pensione arriverà quindi soltanto a ottobre 2012. Lo stesso discorso, seppur con tempi diversi, riguarda anche i dipendenti pubblici, per i quali l'attesa rispetto al sistema attuale potrà variare fino a un massimo di nove mesi.

Quella della finestra mobile è una scelta che il Governo ha definito come improntata all'equità, dal momento che l'uscita 'a scorrimento', pur consentendo risparmi quantificati in 2,7 miliardi di euro, parifica tutti i lavoratori in termini di data di decorrenza reale della pensione. Anche quello che sembrava un traguardo prima o poi ineluttabile, dal 2015 diventerà a pieno titolo un asse portante del sistema previdenziale. La manovra infatti introduce definitivamente il concetto di speranza di vita nella definizione dei requisiti necessari per il riconoscimento del trattamento previdenziale. La pensione diventerà 'scorrevole' e sempre meno ancorata a parametri fissi e certi come hanno imparato a conoscerli almeno un paio di generazioni nel nostro Paese. Dal 1 gennaio 2015, l'età pensionabile sarà infatti legata all'aspettativa di vita media. Ciò significa che maggiore sarà l'aspettativa di vita media in Italia e più tardi si andrà in pensione. Visto il costante allungamento dell'età media – secondo gli ultimi dati, chi è nato nel 2009 vivrà in media fino a quasi 79 anni se uomo e poco più di 84 se donna – verranno aggiornati ogni tre anni (se ne aspetteranno quattro per la prima volta) i requisiti

anagrafici di chi deve percepire una pensione, sulla base dell'aspettativa di vita così come calcolata dall'Istat. Gli aggiornamenti saranno resi noti da un decreto direttoriale del Ministero dell'Economia di concerto con quello del Lavoro che dovrà essere emanato 12 mesi prima della data di decorrenza di ogni aggiornamento. L'incremento stimato è di oltre un mese all'anno, ossia ogni anno l'età pensionabile si allungherà di oltre un mese. In buona sostanza, nel 2028 servirà un anno in più per andare in pensione. Per quanto riguarda il settore pubblico, i criteri di calcolo delle liquidazioni saranno assimilati a quelli dei dipendenti privati e il versamento avverrà a rate per le buone uscite che superano i 90.000 euro; dal 1° Gennaio 2012 partirà anche la nuova età per la pensione di vecchiaia delle donne: non sarà più a 61 anni, ma a 65, così come a suo tempo richiesto dalla Corte di Giustizia europea. Un altro capitolo riguarda poi l'invalidità. Si tratta di un settore nel quale si sono verificati abusi e truffe, ed è per questo che il Governo ha optato per misure più restrittive. Non cambia la percentuale di invalidità (74%) che assicura il diritto all'assegno mensile, ma verranno potenziati i sistemi delle verifiche e dei controlli. Nessuna novità anche sulle modalità di ottenimento dell'indennità di accompagnamento. Dal 2011, saranno inoltre applicate le stesse regole dei lavoratori autonomi (intercorreranno 18 mesi tra il momento di maturazione dei requisiti e la decorrenza della pensione) anche ai trattamenti pensionistici che derivano dalla totalizzazione dei contributi accumulati in diverse gestioni.

Verso il sistema misto: la transizione infinita

Giuliano Cazzola
Vicepresidente della Commissione Lavoro della Camera dei Deputati

UN RIORDINO DEL SISTEMA CONTRIBUTIVO OBBLIGATORIO, CHE NE RIDUCA IL PIÙ POSSIBILE PESO, INVADENZA E COSTI, APPARE DECISIVO PERCHÉ LE PERSONE POSSANO DISPORRE DI RISORSE PER FINANZIARE PROGRAMMI DI PREVIDENZA PRIVATA. IL RISCHIO DI RIMANERE IL PAESE DELLE MEZZE MISURE

Il ragionamento è di una semplicità elementare. Abbiamo a disposizione una somma di denaro. Se la spendiamo subito non resta nulla (salvo i beni di consumo eventualmente acquistati). Se, al contrario, investiamo le nostre risorse, con accortezza e professionalità, possiamo sperare di incrementarne il valore iniziale, conformemente ai rendimenti realizzati. Nel frattempo, il gruzzolo ha 'viaggiato' nell'economia reale, ha prodotto ricchezza, sviluppo e lavoro. Attraverso un immaginario, grande pannello possiamo trasferire l'esempio agli imponenti meccanismi dei sistemi pensionistici e spiegare, così, gli effetti dei metodi di finanziamento. Con la ripartizione, si impiegano gli apporti dei lavoratori attivi per pagare le pensioni vigenti, mediante una catena di Sant'Antonio di cui lo Stato è garante e che inanelle, nel tempo, le diverse generazioni, inducendole a un comportamento forzatamente solidale. Con la capitalizzazione, invece, ognuno è padrone del proprio destino pensionistico: la sua prestazione, al momento dell'uscita dal mercato del lavoro, sarà determinata dal montante accantonato e dai relativi interessi. Nella ripartizione sono, dunque, altri (gli attivi) a sostenere l'onere della solidarietà; nella capitalizzazione ognuno pensa per

sé, ma il suo risparmio previdenziale per lunghi decenni è al servizio del bene collettivo. E cresce progressivamente di valore. Naturalmente, i casi di scuola non sono sempre applicabili alla vita reale. Quasi tutti i grandi sistemi obbligatori, al momento in cui furono istituiti, oppure in seguito, trovarono conveniente organizzarsi secondo il metodo della ripartizione. Alle 'riforme' pensarono i Governi e i Parlamenti. Ai tempi d'oro della previdenza obbligatoria, gli andamenti demografici (molti attivi e pochi pensionati; molti giovani e pochi anziani), l'organizzazione del mercato del lavoro e i tassi di crescita economica erano tutte lance spezzate a favore della ripartizione, anche perché essa consentiva di distribuire veri e propri 'dividendi' – politicamente premianti – alle generazioni vicine ad andare in pensione, ma prive di percorsi contributivi del tutto lineari. Si pensi agli effetti della completa introduzione del calcolo retributivo (la pensione è ragguagliata alle medie reddituali degli ultimi anni di servizio) avvenuta alla fine degli anni Sessanta per i lavoratori dipendenti e nel 1990 per quelli autonomi. Dai sistemi a ripartizione non si esce facilmente, se non a costo di imporre alle generazioni future il duplice onere di sostenere per decenni le pensioni in essere e accantonare contemporaneamente ulteriori risorse per organizzare il proprio destino da pensionati. Il problema, allora, è quello di impostare, con equilibrio, un sistema misto, rivolto quanto meno a ripartire il rischio e a operare sia sul piano della finanza pubblica sia su quello dei mercati finanziari. Una sinergia virtuosa, dunque. La quota pubblica della pensione riuscirebbe ad alleggerire il

proprio impegno, in vista della crescente 'crisi fiscale' degli Stati e dei rivolgimenti nella struttura sociale sottostante. Quella privata potrebbe contare su di una garanzia di base, utile a misurarsi con gli 'spiriti animali' del mercato. Il fatto è che, da noi, molti di questi progetti rimangono sulla carta da anni.

Infatti, in mancanza di un riordino del sistema obbligatorio, che ne riduca il più possibile peso, invadenza e costi, la gente in carne e ossa non disporrà di risorse adeguate per finanziare programmi di previdenza privata. Inoltre, i deficit delle gestioni pubbliche (e i conseguenti ripiani a carico della fiscalità generale) non lasceranno margini congrui per riconoscere quelle agevolazioni di cui ha necessità la contribuzione ai fondi pensione, se deve acquisire una massa critica consistente. Resteremo, purtroppo, il Paese delle mezzesure. Nonostante i cinque milioni di aderenti la previdenza complementare rimane – dopo quasi vent'anni dalla sua disciplina organica e compiuta – un fenomeno elitario, riservato ai settori di classe lavoratrice strutturati e sindacalizzati (con l'esclusione del pubblico impiego dove esiste solo una controversa esperienza nel settore scolastico), ai lavoratori più anziani, di genere maschile. Anche l'esperienza del silenzio assenso per il conferimento del TFR ha esaurito ben presto la sua spinta propulsiva e lasciato il campo a un ampio spettro di delusioni. Crescono a tassi annuali di due cifre i piani individuali, nonostante i maggiori costi di gestione. Il che significa che esiste un bisogno di previdenza privata – specie tra i lavoratori autonomi e i ceti professionali – che non trova altrimenti risposta.

Il nostro impegno, oltre la crisi

APPROVATO IL BILANCIO CONSUNTIVO 2009, CHE A DISPETTO DELLA PESANTE FASE CONGIUNTURALE FA REGISTRARE UN UTILE PARI A 54 MILIONI DI EURO. SALE ANCHE IL NUMERO DELLE PRESTAZIONI PENSIONISTICHE, CHE SONO PIÙ DI 111.000, E IL LORO IMPORTO MEDIO

Il 25 giugno scorso il Consiglio d'Amministrazione della Fondazione ha approvato il Bilancio consuntivo 2009 che si chiude con un utile pari a 54 milioni di euro (di questi, 24 milioni rappresentano la somma destinata preventivamente al fondo FIRI, il trattamento di fine rapporto degli iscritti).

Come sanno bene i nostri lettori, nel 2009 la generale crisi economica ha avuto ripercussioni sull'intera categoria degli agenti e rappresentanti di commercio: un consistente aumento delle chiusure dei mandati di agenzia, riduzioni delle provvigioni e perdita di posti di lavoro. Si è quindi registrata una flessione

delle entrate contributive (-5%) che ha comportato un momentaneo squilibrio del saldo previdenziale, dovuto anche al fatto che le prestazioni pensionistiche sono cresciute nel numero e nell'importo medio. Inoltre, è notevolmente cresciuta l'erogazione dei trattamenti di fine rapporto.

Nello scorso anno sono state erogate dalla Fondazione più di 111.000 prestazioni pensionistiche, di cui quasi 70.000 di vecchiaia, più di 37.000 ai superstiti e 5.000 di invalidità/inabilità. Per quelle di vecchiaia, che rappresentano il 74% dell'intera spesa pensionistica della Fondazione, l'importo medio annuo è di 8.366 euro con un aumento percentuale rispetto all'anno precedente del 2,8%. Si tratta di un importo molto vicino a quello medio della gestione commercianti INPS, che prevede versamenti contributivi di diversa tipologia, ma sicuramente più onerosi. La contribuzione media Enasarco si attesta, infatti, tra il 3% e il 6,75% della provvigione media percepita

dall'agente. È cresciuto l'importo medio e il numero sia delle pensioni ai superstiti sia di quelle di invalidità. Il saldo dell'assistenza è invece positivo per 34 milioni di euro. I contributi assistenziali versati dalle aziende hanno superato i 50 milioni di euro, mentre le prestazioni erogate ammontano a circa 16 milioni di euro, con un aumento rispetto all'anno precedente di circa 2 milioni di euro, dovuto anche a erogazioni straordinarie riconosciute soprattutto agli agenti colpiti dal terremoto in Abruzzo.

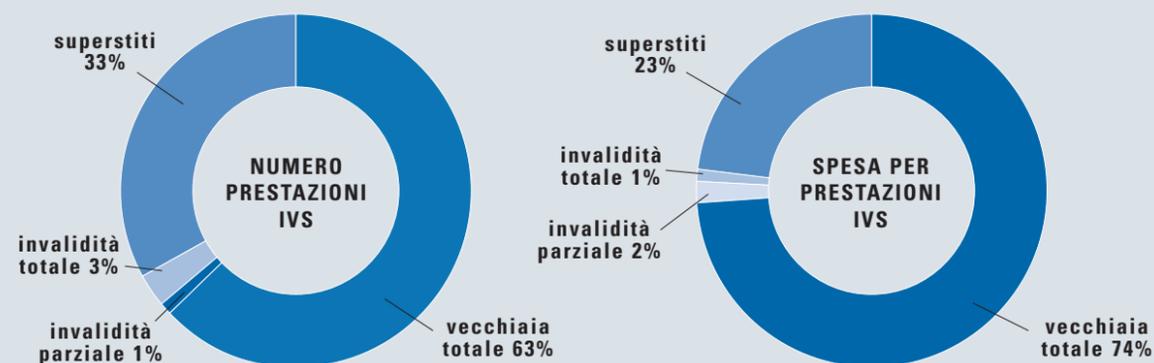
Il rapporto tra il patrimonio e le pensioni erogate è stato pari al 5,15 (il 5,11 del 2008). Il patrimonio netto della Fondazione Enasarco, per effetto dell'utile realizzato, è pari a 3.961 milioni di euro contro i 3.931 milioni di euro del 2008. Decisamente positivi sono stati i risultati nell'ambito della gestione immobiliare e finanziaria.

La gestione immobiliare evidenzia un saldo positivo di 49 milioni di euro, contro i 47 del 2008. In particolare, i canoni



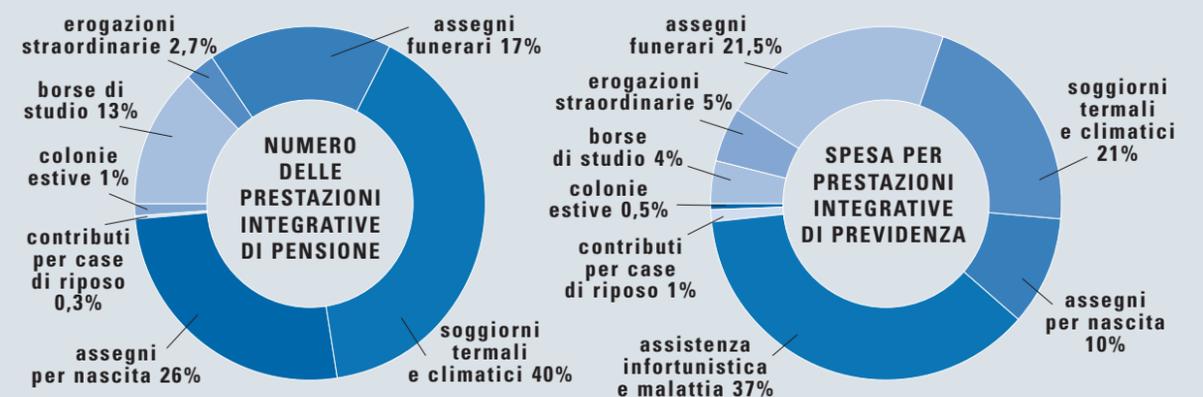
di locazione sono passati da 119 a 121 milioni di euro, per effetto della rivalutazione ISTAT e degli ultimi risultati della sanatoria avviata nel 2007. Il rendimento del patrimonio immobiliare si è attestato sull'1,42%. La Fondazione è ormai alla vigilia del varo della dismissione del patrimonio immobiliare, i cui effetti sul Bilancio tecnico saranno tali da garantire la stabilità richiesta dalla normativa vigente. La gestione finanziaria, nonostante la forte crisi dei mercati, evidenzia un saldo positivo di 59 milioni di euro. Un risultato pienamente soddisfacente se si considerano i livelli generali dei tassi di interesse, che nel 2009 sono stati al di sotto dell'1%. Il portafoglio, costantemente monitorato, ha consolidato un rendimento netto complessivo del 4%, costante rispetto al 2008, nonostante il calo dei tassi, e superiore alle ipotesi adottate nel Bilancio tecnico. Il Bilancio consuntivo 2009 evidenzia anche il contenimento delle spese generali, che si attestano sui 6 milioni di euro, al di sotto della soglia del 4% dei contributi, raccomandata dai ministeri vigilanti, e in linea con i risparmi pianificati e gli obiettivi di budget. Nel 2009, il CdA e i vertici della Fondazione, attraverso un'oculata gestione degli asset mobiliari e immobiliari e un contenimento delle spese di gestione, hanno raggiunto buoni risultati e portato a compimento azioni strategiche utili al raggiungimento della stabilità ultratrentennale. Guardando infatti alle proiezioni attuariali, che tengono conto delle misure adottate, la Fondazione risulta avere un saldo totale positivo fino al 2038 e un patrimonio positivo che va oltre il 2056. Notevole è stato anche l'impegno nel miglioramento dei servizi (aumento e perfezionamento di quelli forniti on line) nell'ottica di soddisfare le richieste degli utenti in tempi sempre più brevi e con la garanzia di qualità. Va ricordato che Enasarco, prima tra tutte le casse privatizzate, si è dotata anche di un sistema di controllo interno mirato ad assicurare la trasparenza delle strategie e l'efficacia ed efficienza dei processi aziendali.

PRESTAZIONI IVS / COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEL NUMERO E DELLA SPESA*



*in pagamento al 31.12.2009

PRESTAZIONI INTEGRATIVE DI PREVIDENZA / COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEL NUMERO E DELLA SPESA*



*in pagamento al 31.12.2009

Non è una ripresa per piccoli

IL NECESSARIO RAGIONAMENTO SU TEMPI E MODI DI USCITA DALLA CRISI, A COMINCIARE DAL RAPPORTO 2010 SULLA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE ITALIANE PRESENTATO DI RECENTE DA UNIONCAMERE, PORTA CON SÉ UN'INDICAZIONE CHIARA: LE DIMENSIONI CONTANO, E LA MEDIA IMPRESA FATICHERÀ MENO DELLA PICCOLA, SPECIE SE INCAPACE DI 'FARE RETE'. COSA SERVE DUNQUE AL MADE IN ITALY PER BATTERE LA CRISI? IMPRESE PIÙ GRANDI E IMPRENDITORI CHE CI METTANO LA FACCIA

La crisi economica esplosa nel 2008 non soltanto è ormai riconosciuta da tutti come probabilmente la peggiore a memoria d'uomo, ma certamente quella su cui di più è stato detto e scritto da economisti, istituti di statistica e previsione, politici, esperti, giornalisti, media in centinaia di interventi, articoli, documenti. Tant'è che ormai nei convegni di natura economica sempre più spesso si chiede ai partecipanti per favore di "non cominciare a discutere sulle cause della crisi" con la stessa categoricità con cui un tempo si chiedeva di "non fumare in sala".

Certo è che su tempi e modi di uscita da questa crisi, tuttora in atto, le opinioni confortanti non sono precisamente le più comuni. Tutti, istituzioni comprese, anche i più ottimisti, appena si tratta di fare previsioni concrete mettono le mani avanti e dicono che "la ripresa sarà lenta e difficile". Cosa che, per la verità, stanno ripetendo fin da quando la crisi si è manifestata: dopo il calo di Pil di oltre il 5% registrato nel 2009, Confindustria, che pure ha an-

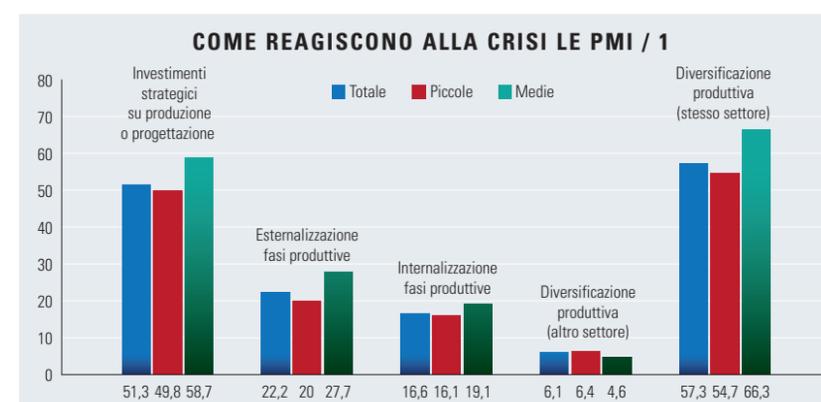
nunciato a giugno l'uscita ufficiale dallo stato di recessione, prevede un recupero marginale per il 2010 (+1,3% di crescita, ma al lordo degli impatti definitivi della manovra di aggiustamento dei conti pubblici ancora da definire) e per il 2011 una crescita dell'1,6%, netta ma non entusiasmante.

Dunque crescita lenta, ma per chi? Quali saranno le imprese in grado di uscire meglio dalla crisi e tornare a crescere? Cosa dovranno fare? E il *Made in Italy* è un vantaggio o uno svantaggio? Qualche indicazione è uscita dalla monumentale *summa* delle rilevazioni e analisi fatte da Unioncamere nel *Rapporto 2010 sulla competitività delle imprese italiane* presentato a maggio. In estrema sintesi, il messaggio chiave è uno: le dimensioni contano. Infatti ha più possibilità di reagire la media impresa rispetto alla piccola o piccolissima. E al limite ha più

possibilità di riuscita la piccola impresa che fa parte di una rete produttiva formalizzata (cioè con espliciti contratti di fornitura che certificano l'esistenza e la struttura della rete) rispetto alla microimpresa.

È la fine di un modello? Non necessariamente, ma il modello va fortemente rivisto: i piccolissimi non hanno le risorse per fare gli investimenti per uscire dalla crisi, dunque non hanno la possibilità di innovare prodotti e processi, fanno più fatica a esportare, non riescono ad affermare e a difen-

dere i loro marchi perché mancano le risorse per il marketing e per sviluppare reti commerciali efficaci, hanno problemi a operare su 'reti lunghe' che diventano sempre più lunghe perché la ripresa sta arrivando prima e in maniera più robusta in paesi diversi dai mercati tradizionali dove sono abituati a esportare. Ed esportare in Cina, India, Brasile è più difficile, complesso e costoso (oltre che molto più lontano) che esportare in Germania, Francia e Stati Uniti: non si tratta solo di vendere ma anche di assicurare un servizio post vendita, una presenza diretta, creare un'immagine solida e un'assistenza

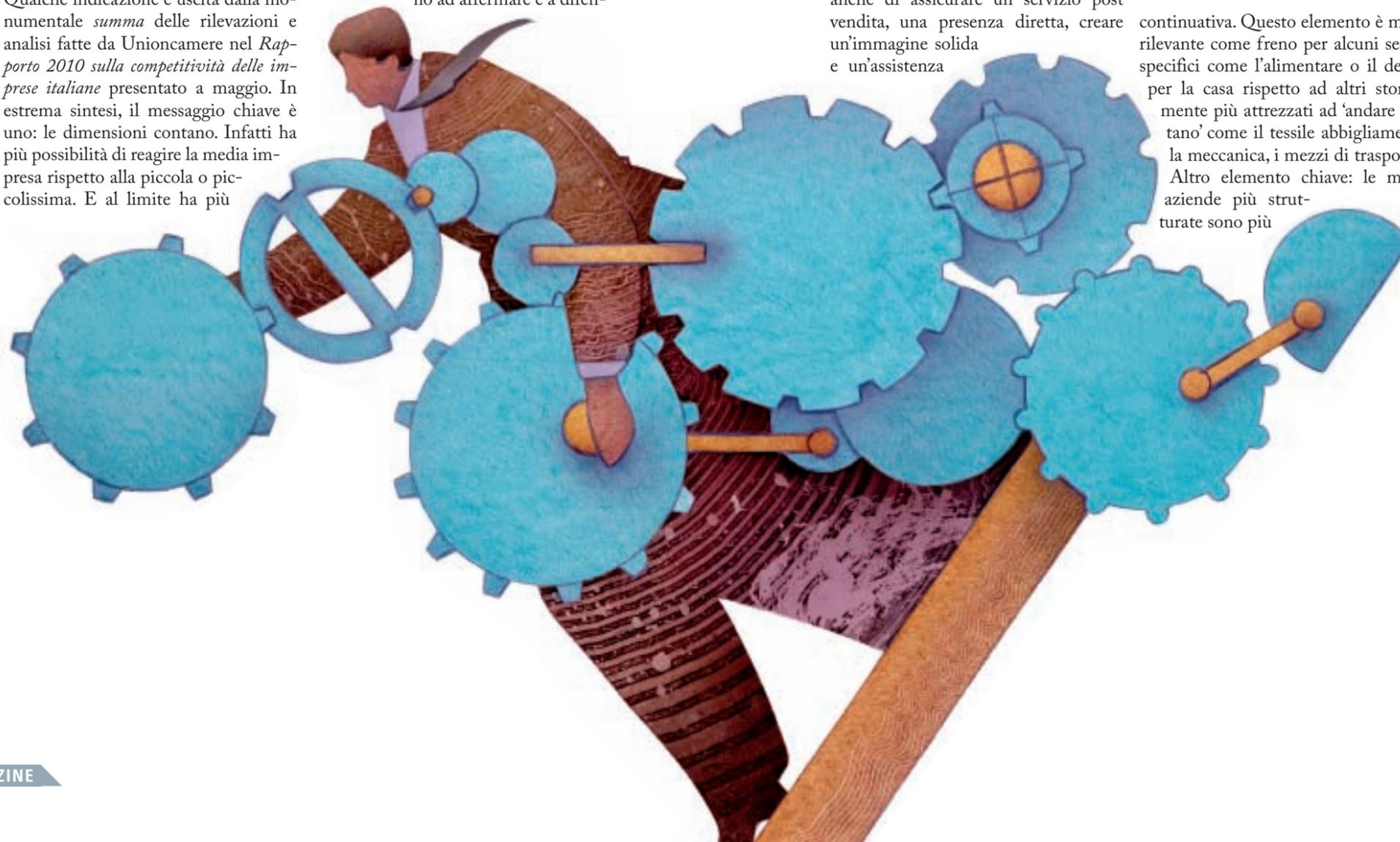


continuitiva. Questo elemento è molto rilevante come freno per alcuni settori specifici come l'alimentare o il design per la casa rispetto ad altri storicamente più attrezzati ad 'andare lontano' come il tessile abbigliamento, la meccanica, i mezzi di trasporto. Altro elemento chiave: le medie aziende più strutturate sono più

in grado di attrarre finanziamenti bancari rispetto alla microimpresa.

Questa tendenza è certificata anche dal saldo nascite/morti fra le imprese registrato dalla banca dati Movimprese: fra il 2003 e il maggio 2010 le ditte individuali registrate presso le Camere di Commercio (circa 3,4 milioni) sono diminuite del 3,1%, le società di persone (1,2 milioni) del 3,5% mentre le società di capitali (1,3 milioni, forma giuridica prevalente per le medio grandi imprese) sono aumentate del 29,3%. Ultimo punto a favore dell'aumento dimensionale è anche una delle chiavi di volta individuate per la ripresa: il passaggio alla *green economy*, o meglio l'innovazione che incontra la tradizione spingendo il *Made in Italy* di maggior successo a diventare verde. Questa rivoluzione la stanno facendo le medie imprese; le piccole, per ora, non sembrano molto in grado.

Ma è proprio così? Abbiamo chiesto a Monica Fabris, presidente di GPF Associati e sociologa dei consumi, quali sono attualmente le prospettive di ripresa del *Made in Italy*. "Sostanzial-



Non è una ripresa per piccoli

mente – ci ha risposto – bisogna distinguere fra valore aggiunto dei prodotti italiani e modello di business dell'industria italiana. I prodotti italiani in questo momento all'estero hanno una grandissima desiderabilità: sono quelli che riescono meglio a incarnare le macro-tendenze in atto in tutto il mondo nei consumatori più consapevoli. I nostri prodotti sono 'naturalmente' desiderabili dalle persone che hanno una buona disponibilità economica, in particolare in un momento di crisi, perché incarnano una buona qualità della vita, l'etica coniugata all'estetica, rappresentano una storia, una cultura, un territorio, una qualità artigianale che di solito si sposa bene anche con un impatto positivo sull'ambiente. Sono esattamente i prodotti vincenti globali individuati da Howard ed Elisabeth Odun nel loro recente saggio *A Prosperous Way Down*, gli unici in grado di portarci fuori dalla crisi con una strada di benessere sostenibile.

Dunque dal punto di vista dei prodotti sembra che il *Made in Italy* non sia messo così male. Invece abbiamo problemi enormi, più di altre nazioni che hanno meno da esprimere e meno *appeal* naturale. Perché il nostro sistema produttivo è fatto di Pmi che mancano di massa critica, non è in grado di imporsi sui mercati globali, manca completamente di sinergie industriali ma anche istituzionali che molti altri paesi hanno invece saputo creare. I prodotti e le marche del *Made in Italy* sono i più clonati del mondo: la pizza, il caffè, il parmigiano. Insomma, la qualità soste-

Non si tratta solo di vendere ma anche di assicurare un servizio post vendita, una presenza diretta, di creare un'immagine solida e un'assistenza continuativa

nibile noi la facciamo da sempre. Non a caso la 500 oggi si vende anche sul mercato americano. Ma se non facciamo di più per affermare e proteggere i nostri prodotti, ci tagliamo le gambe da soli. I casi delle mozzarelle alla diossina e più di recente delle 'mozzarelle blu' lo dimostrano. Il mondo vorrebbe le nostre mozzarelle, ma noi non siamo neppure sicuri che



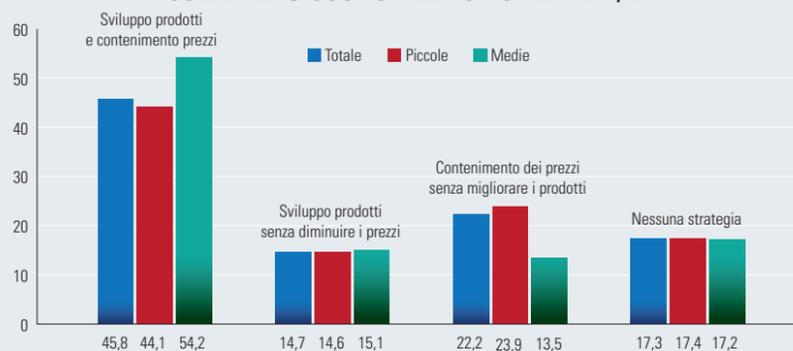
quelle che arrivano sulla nostra tavola non siano taroccate. La tracciabilità alimentare non è un optional, è l'unica strada per difendere il *Made in Italy*". Dunque allora è proprio tutta una questione di dimensione? "No, c'è anche un altro aspetto, legato alle dimensioni solo in parte. La mentalità che ci tarpa le ali è quella di continuare a pensare in termini di export e non di globalizzazione. Le nostre imprese sono capaci di vendere, non di competere in maniera globale. Penso per esempio a un settore come quello del vino. L'Italia, anche grazie a Vinitaly, è stata per anni il leader mondiale. Oggi il mercato che sta esplodendo è quello di tre miliardi di asiatici che non hanno mai prodotto e bevuto vino, ma stanno cominciando a farlo. Avremmo dovuto essere capaci di spostare il Vinitaly in Cina e in India, aiutando la crescita del loro mercato. Invece siamo solo andati là a fare la promozione dei nostri vini che non avranno mai la massa critica per soddisfare mercati così enormi. Ultima ombra: i nostri imprenditori non si espongono,

non si spendono, non esaltano le loro idee. I prodotti vincenti a livello globale, invece, spesso sono identificati con la persona che li ha fatti. Cosa sarebbero iPod, iPhone, iPad senza Steve Jobs? La maggior parte degli imprenditori italiani resta nascosta dietro al prodotto: abbiamo i produttori di caffè più forti al mondo, ma il signor Lavazza chi l'ha mai visto? E chi conosce gli Illy all'estero? Infatti la macchina da caffè vincente l'ha fatta Nestlé con Nespresso, spendendo milioni in comunicazione a livello globale. L'unica eccezione è Giovanni Rana, che non solo continua a fare innovazione in un settore apparentemente fra i più conservatori che ci siano, ma ci ha messo la faccia in Italia e adesso anche all'estero. Per uscire dalla crisi che ne vorrebbero almeno una dozzina, di Giovanni Rana...".

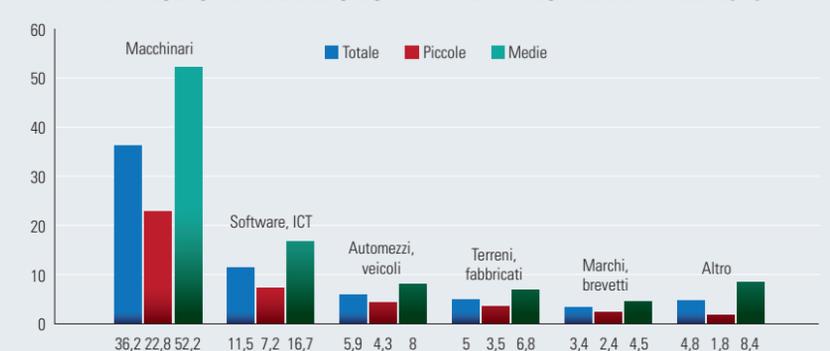
Giovanni Medioli

Giornalista esperto di finanza aziendale, coautore del libro *Guida del Sole 24 Ore al credito per le Pmi*

COME REAGISCONO ALLA CRISI LE PMI / 2



IMPRESE CHE PREVEDONO DI FARE INVESTIMENTI NEL 2010



Vendere: tra consulenza e concretezza

LA COMPETENZA INNANZITUTTO, E POI LA CAPACITÀ DI INSTAURARE CON IL CLIENTE UNA RELAZIONE FATTA DI FIDUCIA: SONO QUESTI I REQUISITI PRINCIPALI DI CHI VIVE DI VENDITA. SENZA TRALASCIARE, VISTO CHE I RISULTATI CONTANO, UNA CERTA ABILITÀ, MAGARI SUPPORTATA DA QUALCHE 'TECNICA'

Nell'immaginario collettivo il venditore si presenta spesso come un abile sofista, in grado di ghermire con le sue parole il possibile acquirente, di blandirlo e infine di indurlo all'acquisto del bene o servizio che promuove. Un classico, legato però a un'immagine vecchia e aggressiva della vendita. In un mercato segnato da una competizione crescente, i clienti sono sempre più esigenti e oramai devono essere trattati, anche nel mercato degli utilizzatori finali, come veri e propri *buyer* con cui instau-

rare una relazione duratura. Nel nuovo modo di vendere è importante costruire con il cliente una relazione solida: per capire su quali presupposti può dunque essere utile dare uno sguardo alle caratteristiche che definiscono il profilo di un venditore, dalle tecniche di vendita più efficaci ai problemi che questo tipo di professionisti si trovano ad affrontare quasi quotidianamente.

Non pochi, senza ombra di dubbio: come confermano tanto uno sguardo sul web, che anche in questo caso funge da fonte di informazione pressoché inesauribile, quanto qualche verifica 'sul campo', ascoltando di filato la lunga lista di competenze che devono necessariamente comparire nel bagaglio di chi voglia fare questo mestiere con qualche prospettiva di successo.

"Il venditore controlla le emozioni, gestisce il tempo, crea un rapporto col cliente, ascolta, domanda, è padrone del linguaggio, è professionalmente competente, conosce il settore e il prodotto/servizio che promuove, offrendo al cliente non solo un prodotto, ma una vera e propria consulenza".

Proprio la 'consulenza' sembra essere uno degli elementi chiave: il cliente che riconosce la competenza del venditore si lascia infatti consigliare e guidare durante la vendita.

A tutto ciò si abbina però, ferma restando l'importanza di un approccio autenticamente consulenziale, una 'voglia di concre-

tezza' connaturata a un'attività che ha nel fatturato il suo carburante essenziale e nel tempo una variabile non certo di poco conto.

Ultimo ma non meno importante, insomma, chi vende deve saper chiudere, e a nulla servono tutte le caratteristiche citate se alla fine il venditore non riconosce il momento giusto e chiude la trattativa.

In definitiva, causa costante evoluzione del mercato, solo un venditore che tenga ben presenti le caratteristiche sopra elencate può utilizzare le tecniche di vendita con successo. Gli approcci e 'schemi' che possono essere utilizzati durante una trattativa sono vari e numerosi e fra i più conosciuti vi è sicuramente la tecnica Aida.

Forte di quattro punti – uno per lettera – l'Aida mira per l'appunto alla chiusura della vendita. Con A, per cominciare, si intende la capacità di ottenere l'Attenzione del cliente; subito dopo, il venditore deve essere in grado di suscitare Interesse. Per creare interesse nel cliente occorre focalizzarsi sui benefici che il prodotto è in grado di produrre. Nella terza fase dell'Aida si parla dunque di Desiderio: è infatti a questo punto che occorre sollecitare il desiderio del consumatore di possedere un determinato prodotto. Quarta e ultima

fase è l'Azione: occorre spingere l'acquirente all'acquisto, utilizzando tattica e comunicazione. Ultimamente è stata aggiunta una S (si parla dunque di Aidas) che sta per Soddisfazione, poiché un cliente soddisfatto è un soggetto che concluderà nuovi

Un cliente soddisfatto concluderà nuovi affari, parlerà bene di noi e del nostro prodotto, ci porterà nuovi acquirenti

affari, parlerà bene di noi e del nostro prodotto, ci porterà nuovi potenziali acquirenti.

Altra famosissima tecnica è quella dello Spin Selling, che nasce da una ricerca di Neil Rackham e dalla sua compagnia, la Huthwaite. Il suo metodo poggia su una ricerca effettuata analizzando circa 35.000 trattative, e dimostra che la vendita non avviene travolgendo l'acquirente con fiumi di parole, ma semplicemente ponendo le domande giuste. Nell'approccio Spin – ancora una volta un acronimo – ci sono quattro tipi di domande: *Situation questions, Problem questions, Implication questions e Need-payoff questions*.

Per *Situation questions* si intendono le domande rivolte all'acquirente al principio di una trattativa per inquadrare la sua attuale situazione; successivamente con le *Problem questions*, gli si chiede di concentrarsi sull'eventuale disagio che sta provando e si cerca di chiarire il pro-

blema, identificando in questo modo le sue necessità. Le *Implication questions* mirano poi a coinvolgere l'acquirente ponendo accento ed enfasi sui suoi bisogni, e dunque in qualche modo amplificandoli, prima di mostrare le possibili soluzioni; in questo modo si cerca di aumentare nel cliente il desiderio di cambiare. Con le *Need-payoff questions* si chiede infine in modo esplicito al cliente di esporre quali sono le sue reali necessità, e successivamente quali benefici potrà ottenere optando per una delle soluzioni che gli vengono proposte. Tutto chiaro, fino al punto di sembrare facile. Ma anche questo approccio alla vendita, per risultare efficace, dovrà essere pianificato nei dettagli, e richiederà perciò di conoscere molto bene il prodotto, e soprattutto tutte le situazioni in cui la soluzione proposta offre un reale beneficio.

Fin qui le tecniche consolidate. Ma la costante, e sbandieratissima, 'evoluzione

del mercato' porta a includere nel bagaglio dei supporti alla vendita anche strumenti del tutto nuovi.

Di recente, per esempio, il boom dei social network ha fornito delle interessanti prospettive al venditore che non si assesta su metodi consolidati, ma è in costante ricerca di nuovi strumenti concorrenziali. L'Italia dimostra in questo campo un ritardo notevole, compensato solo in parte da una recente inversione di marcia. Internet e i social network possono svolgere un ruolo di primo piano in un'azienda moderna e orientata al cliente. Utilizzando i network più conosciuti (Twitter, Facebook, LinkedIn, per dire i più noti) si possono creare apposite pagine e gruppi per tenere sempre aggiornati i clienti sulle nuove iniziative aziendali e soprattutto per coinvolgerli, portando la mitica (e quasi mistica) fidelizzazione del cliente oltre i limiti finora immaginati.

IL PARERE

Psicologia e formazione: una miscela vincente

Da sempre, per esercitare la professione di venditore, si considera sufficiente una certa propensione ai contatti umani. Da qualche tempo però – senza nulla togliere all'attitudine – la formazione sta guadagnando terreno, e sempre più spesso le aziende investono nella crescita professionale di quanti costituiscono, con la loro 'capacità di vendita', un elemento di forza per l'impresa.

Il solo istinto, insomma, sembrerebbe non

bastare più, e alle conoscenze specifiche di ciascun settore vanno sommate competenze che spaziano dalle tecniche di comunicazione al marketing, dall'informatica alla negoziazione, fino all'assistenza. "Non c'è dubbio – afferma Lucia Grazi, psicologa del lavoro che si occupa di *management consulting* – che la formazione riveste oggi un ruolo cruciale nel supportare l'attività di vendita. Ma i requisiti chiave restano, per così dire, 'psicologici',

ovvero legati alla personalità. Numerosi studi attestano con chiarezza come capacità di interazione con l'altro, adattabilità, controllo di sé, tolleranza rispetto alla frustrazione, assertività e sicurezza siano elementi fondamentali per ogni buon venditore. Insomma, sono le persone a fare la differenza, e la competenza è un elemento che contribuisce a distinguerle".

Fiducia e competenza: la vendita affila le armi



ESISTONO SETTORI, MAGARI DI NICCHIA, IN CUI NÉ LA CRISI NÉ L'AVVENTO DELL'E-COMMERCE, PAIONO MODIFICARE GLI ANDAMENTI DEL MERCATO. L'ESPERIENZA DELLE COLTELLERIE PREZIOSO, UN ANTICO E APPREZZATO MARCHIO IN UN SETTORE IN CUI LA RELAZIONE COL CLIENTE – E UN BUON AGENTE – FANNO ANCORA LA DIFFERENZA. TRAFFICO PERMETTENDO

Le Coltellerie Prezioso di Roma rappresentano un marchio antico (risale al 1870) di coltelli molisani, trasferiti nella capitale dagli anni Trenta del Novecento. Oggi, pur essendo ancora un'azienda familiare (alla quarta generazione) rappresenta uno dei leader nazionali nella distribuzione di coltelleria sportiva e professionale da tutto il mondo, con la rappresentanza di alcuni dei marchi più rinomati del settore (Spyderco, Buck, Ka-Bar, Gerber, Crkt, Cold Steel, Benchmade, Sog, Muela, Laguiole, Opinel, Marttiini, Helle solo per citare alcuni dei più noti). La rete di vendita copre tutto il territorio nazionale con 18 agenti, i distributori all'estero sono otto.

Paolo Vecchi, venditore per la Lombardia, agente Enasarco con circa 40 anni di esperienza, è con le Coltellerie Prezioso da oltre 12 anni. Prima lavorava, sempre come agente di commercio, nel campo dell'abbigliamento intimo: "ma questo settore ha delle caratteristiche molto diverse. La crisi dei consumi iniziata nel 2008 non è stata un fatto

traumatico come per altre categorie merceologiche. Il settore della coltelleria ha un andamento piuttosto regolare, non conosce picchi ma neppure crolli. Certo, abbiamo visto un rallentamento, ma non ci sono stati insoliti, non sono spariti punti vendita. Non come nell'abbigliamento intimo quando, con la crisi del '92/'93, mi sono trovato a fronteggiare un miliardo e mezzo (*vecchie lire, ndr*) di insoliti in una settimana. Da un lato un settore così specifico e 'non necessario' risente certamente meno della stretta. Dall'altro qui non c'è la concorrenza dei centri commerciali e dei grandi magazzini, il negoziante di fiducia fa la differenza, anzi, probabilmente in questi anni ha addirittura guadagnato posizioni di mercato. Certo, è strategico che dietro a un buon negoziante ci sia un buon agente, in grado di capire e se possibile anticipare le sue esigenze e i gusti del pubblico. In un settore come questo guai a fossilizzarsi, a perdere i contatti con il mercato reale, con le specificità del singolo punto vendita...".

Internet non ha intaccato la capacità commerciale dei negozi (e degli agenti)?

In Italia pochi si arrischiano a comprare in rete questo tipo di prodotti. Accade anzi che gli appassionati vedano sul web le novità, per poi andare a cercarle dal negoziante

Due anni fa c'è stato un momento in cui molti dicevano che i clienti sarebbero andati da quella parte. Ma in realtà non sta disturbando il mercato più di tanto. Il rischio era che alcuni appassionati vedessero i prodotti in esposizione nei negozi e poi li acquistassero in rete attirati dal prezzo: è chiaro che un importatore, una rete di vendita

e un negozio alla fine abbiano un ricarico un po' più alto di chi vende direttamente. Ma in realtà è successo quasi il contrario. Credo che oggi ci siano più appassionati che vedono nuovi prodotti in rete, li chiedono ai negozianti e a noi tocca procurarli in tempi sempre più brevi. In Italia pochi si arrischiano a comperare in rete: il primo motivo è che spesso quello che si compra non arriva mai, perché non c'è sicurezza della consegna. Il secondo è che il prezzo accattivante non tiene conto del rischio che il pacchetto si fermi in dogana e della relativa multa più dazio. Il terzo, e credo sia quello decisivo, è che chi compera un coltello lo vuole vedere, toccare. Parliamo di oggetti con una forte componente artigianale. Se una lama balla, il corno o il legno di un manico non hanno la venatura giusta, in negozio il coltello non lo compero. Se l'ho preso in Internet me lo tengo. E quando si parla di acquisti magari superiori a 100 o 200 euro...

Insomma, sembra che il mestiere di agente nel suo settore abbia ancora buone prospettive...

Sì e no. Sì nel senso che credo che il rapporto di fiducia che si instaura con i negozianti, la capacità di capire e proporre prodotti e soluzioni nuove non sia sostituibile. Quando ho cominciato in questo settore, 12 anni fa, per esempio nessuno sapeva cosa fossero i coltelli giapponesi di ceramica, non c'era domanda, molti clienti erano curiosi ma perplessi, appassionati magari ca-

paci di fare distinzione fra i tipi di lavorazione (non bisogna dimenticarsi che nella mia zona c'è anche Brescia, dove di acciaio se ne intendono veramente)... Io ci ho creduto, fra i primi. E mi sono visto crescere il prodotto fra le mani anche in punti vendita dove i commercianti, all'inizio, erano decisamente scettici. Sono soddisfazioni vere. E credo che questo mestiere, potenzialmente, ne riservi ancora...

Allora perché dice "sì e no"?

Il "no" viene dalle condizioni in cui tocca lavorare. E soprattutto da un fattore, che negli ultimi anni è diventato esplosivo: il traffico. Dieci anni fa riuscivo a visitare anche setto o otto clienti in un giorno. Oggi se devo cambiare città difficilmente riesco ad arrivare a tre. Non c'entra niente il fatto che l'età un po' avanza e neppure gli ingorghi per le strade. È soprattutto una questione di parcheggio. A Milano or-

mai anche in periferia ci sono solo righe gialle (per i residenti) e righe blu (a pagamento). Sulle righe blu non c'è mai posto. Sulle righe gialle, durante il giorno, il posto ci sarebbe anche. Ma l'altro giorno ci ho messo la macchina per entrare un attimo da un cliente: in dieci minuti me l'avevano già rimossa, 127 euro di multa e mezza giornata di lavoro buttata via. Vorrei far notare che non sono un maniaco: se vado in centro uso i mezzi pubblici. Ma a volte con il campionario, o se devo cambiare città, non è proprio possibile. Il posteggio a pagamento non si trova sempre e costa comunque 2 o 3 euro all'ora. A fine giornata possono essere anche 30 euro. A fine mese fra multe e parcheggi sono quasi sempre più di mille euro. Se chi fa carico/scarico ha i permessi, perché non c'è un'agevolazione per gli agenti Enasarco? Almeno per poter parcheggiare in orario d'ufficio sulle strisce gialle...



Muoversi, per sfuggire al mal di schiena

RIGUARDA QUASI TUTTI, MA CHI GUIDA A LUNGO RIENTRA TRA LE CATEGORIE A RISCHIO. NE PARLIAMO CON MICHELE ROMANO, DIRETTORE TECNICO DELL'ISTITUTO SCIENTIFICO ITALIANO COLONNA VERTEBRALE, CHE CI SPIEGA COME PER TENERE LONTANA LA LOMBALGIA SIA NECESSARIO IL MOVIMENTO, E FA PIAZZA PULITA DI UNA BELLA SFILZA DI LUOGHI COMUNI

La notizia – sia detto da subito, e con la massima chiarezza – è che il movimento fa bene alla schiena. Roba da festeggiamenti, almeno dal punto di vista di chi, per mestiere, gira come una trottola, se non fosse che – come gli agenti di commercio sanno benissimo – buona parte di questo girare (se ne parla a pag. 28) ha l'automobile come protagonista. E allora ecco che, paradosso assai diffuso, ci si muove da fermi. Peggio: da seduti, la posizione più deleteria in assoluto per chi soffre di lombalgia e dintorni. Ovvero per l'85% circa della popolazione adulta. Quantità impressionanti, che fanno del mal di schiena una delle patologie più 'democratiche', preceduta soltanto da raffreddore e dintorni.

Un sintomo, mille cause

Ma di cosa parliamo quando parliamo di mal di schiena? Ce lo spiega Michele Romano, direttore tecnico dell'Isico (Istituto Scientifico Italiano Colonna Vertebrale), che si occupa di spina dorsale da un punto di vista clinico ma è anche attivo nei campi di ricerca e formazione.

“Quando diciamo mal di schiena – chiarisce – parliamo di un sintomo le-

gato alla zona lombare, cioè alla parte bassa della schiena, che può essere ricondotto alle cause più disparate. In pochi casi c'è una motivazione chiara: quando per esempio si verifica la compressione di una radice nervosa, e il paziente sente un dolore che segue il decorso di quella radice, allora c'è una ragionevole certezza della causa. In tutti gli altri casi no. Il dolore è aspecifico, ed è molto difficile ricostruirne le origini”.

Le percentuali plebiscitarie di poco fa, in ogni caso, riguardano il mal di schiena occasionale, mentre il problema più serio è quello del dolore cronico, che da sintomo si trasforma in vera e propria malattia e che riguarda circa il 10% dei tanti che sperimentano occasionalmente una lombalgia.

Anche qui la causa è spesso sconosciuta, ma i rischi sono maggiori: specialmente quello di instaurare un circolo vizioso per il quale la paura del dolore fa sì che la colonna si muova sempre meno, fino ad arrivare a una situazione, detta di 'decondizionamento', in cui la struttura portante del nostro corpo perde progressivamente forza.

Riposo assoluto? No grazie (almeno se si può)

“In questi casi – illustra Romano – occorre modificare gli atteggiamenti errati che il paziente ha rispetto al dolore. A livello internazionale, l'approccio più corretto è quello 'cognitivo-comportamentale', che insegna come intervenire sui comportamenti che il dolore croni-

co con il tempo determina”. Si tratta, insomma, di vincere una paura del movimento che può tradursi, rinuncia dopo rinuncia, in vera e propria disabilità. Un atteggiamento che a volte ha trovato, nel passato recente, un pericoloso alleato in una sorta di diffuso 'proibizionismo motorio' orientato a impedire tutta una serie di attività, per esempio correre o andare in bicicletta, giudicate potenzialmente dannose.

Questo non significa che a volte non sia necessario 'fermarsi': “Si tratta però – precisa Romano – di casi particolari. In generale, invece, una delle pochissime cose di cui si è convinti a livello internazionale, tanto che si è deciso di non fare più alcuna ricerca, è che il riposo a letto è nefasto. Ovviamente se uno non si può muovere starà fermo, ma in quel caso non si tratta di una scelta con implicazioni terapeutiche, bensì di una circostanza obbligata. Laddove invece ci sono le condizioni per restare in attività, lavorativa o meno, è bene farlo, anche perché l'attività riduce il rischio di recidive”.

Proprio questo, la recidiva, sembra essere uno dei temi caldi di una patologia che nel 90% dei casi passa in massimo dieci giorni senza fare alcun tipo di trattamento. Un sintomo benigno, insomma, ma con una particolarità: aver già avuto un'esperienza di mal di schiena costituisce il fattore di rischio principale per la ricaduta. Più, per esempio, del fatto di svolgere un lavoro pesante.

Una delle pochissime cose di cui si è convinti è che il riposo a letto è nefasto. Ovviamente se uno non si può muovere starà fermo, ma in quel caso non si tratta di una scelta con implicazioni terapeutiche, bensì di una circostanza obbligata

Una posizione corretta? Meglio tre!

Posto, dunque, che l'attività fisica riduce il rischio di ricaduta, resta da sapere cosa fare per rendere meno probabile che un episodio si verifichi.

Anche qui la statistica porta a sfatare un luogo comune, liquidato dall'esperto come “una sorta di diceria”: quello secondo cui il sovrappeso sarebbe tra le cause di lombalgia e dintorni. Invece no: avere qualche chilo di troppo “non è scientificamente definibile come causa di mal di schiena”.

Il disturbo – ‘democratico’, s'era detto – colpisce indifferentemente grassi e magri e compare, di solito, “quando il sovraccarico a cui esponiamo la nostra colonna è superiore alla capacità di tenuta”.

Il punto è che tale sovraccarico non è, come visto, quello indicato dalla bilancia, né per forza quello del facchino o del sollevatore di pesi, ma anche – se non soprattutto – quello relativo ad attività sedentarie. Il concetto stesso di ‘carico’ viene dunque a ridefinirsi, e finisce per coincidere con quello di uso scorretto della colonna.

“La colonna – puntualizza Romano – soffre più per il mantenimento di una posizione fissa che per il sollevamento estemporaneo di un carico”.

Ne deriva, consequenziale, lo sfatamento dell'ennesimo mito: quello della ‘posizione corretta’. “La posizione corretta in assoluto non esiste; esistono delle posizioni che teoricamente sono



Muoversi, per sfuggire al mal di schiena

migliori di altre. In concreto quello che serve alla colonna è proprio farla 'respirare' dalle posizioni fisse".

E se gli chiedete perché per anni siamo stati subissati da indicazioni di ortodossia posturale da seguire con precisione millimetrica, vi risponderà che "alcuni punti di vista fanno un po' fatica a morire, ma sono senza fondamento. In effetti alcune posizioni determinano delle stimolazioni diverse, quindi si è ragionato in termini di 'posizioni migliori'. Col tempo però questi studi sono stati confutati, e si è visto come clinicamente non ci siano corrispondenze assolute. E sicuramente è peggio mantenere una posizione 'corretta' per tanto tempo invece che tre posizioni 'scorrette' per minor tempo".

Guidatori: i rischi di una postura 'blindata'

Insomma: siamo nati per il movimento. E con il tempo abbiamo un po' tradito la nostra vocazione biologica: un mutamento di rotta in cui l'automobile, certamente non da sola (vedi alla voce: computer), ha un ruolo di primissimo piano. Chi per mestiere si trova a utilizzarla diverse ore al giorno, perciò, rientra a pieno titolo in quelle che le statistiche evidenziano come categorie a rischio, perché tra le varie posizioni fisse, mantengono una tra le più blindate, anche più che in un ufficio, dove magari, tra braccioli e possibilità di appoggiarsi alla scrivania c'è probabilmente una mobilità maggiore rispetto a quella di chi sta seduto in macchina.

Interessanti, in proposito, le indicazioni del Gruppo di Studio della Scoliosi e della Colonna Vertebrale (www.

gss.it): "Mantenete una distanza dai pedali che consenta di appoggiare il bacino allo schienale con anche e ginocchia leggermente flesse; il sedile deve poi essere sufficientemente eretto da consentire di tenere le braccia piegate e le mani appoggiate comodamente sulla parte superiore del volante (posizione delle '10 e 10')".

Si tratta di piccoli accorgimenti difensivi, giacché l'automobile - dove già per solito ci si muove pochino - ha di norma i sedili posizionati più in basso rispetto alla sedia di una scrivania, e questo costringe la colonna a inclinarsi in avanti, andando nella direzione opposta rispetto a quella della sua naturale curvatura.

"In macchina - precisa Romano - la colonna si inverte e la parte di disco che dovrebbe essere aperta, quella anteriore, si comprime. Le parti che si comprimono possono andare a schiacciare le terminazioni nervose della colonna, quindi è uno dei fattori predisponenti all'insorgenza delle protrusioni discali e poi delle ernie. Questo porta a dire che per quanto possibile bisognerebbe utilizzare delle macchine con una seduta comoda e adattabile alla propria conformazione, e poi utilizzare un cuscino lombare: è importante impedire che la schiena vada in avanti, creare uno spessore che consenta di conservare la curvatura".

Il parere dell'esperto su questi prodotti, di cui esiste una vasta offerta anche su Internet è "sostanzialmente positivo, anche se l'acquisto di un prodotto specifico può essere efficacemente supplito da un asciugamano arrotolato o perfino da una bottiglietta di plastica".



Parola d'ordine: movimento

Attenzione però: tutte queste indicazioni, pur ragionevolissime, tendono a far assumere una posizione corretta, ma ciò non smentisce quanto affermato in generale, e cioè che se posizione corretta esiste, ogni tanto va comunque variata.

"Quindi il cuscino va bene, ma ogni tanto lo togliamo e ci mettiamo nella posizione inversa. In realtà, ogni ora bisognerebbe fermarsi, scendere dalla macchina e farsi un paio di minuti di movimento" chiosa Romano, ben sapendo che tale indicazione cozza con le abitudini dei più, a cominciare proprio dagli agenti di commercio, spesso alle prese con i ritmi imposti dal susseguirsi degli appuntamenti.

La parola d'ordine dunque, ormai s'è capito, è muoversi. Ma se poi il mal di schiena capita, come

orientarsi nell'offerta terapeutica? "Prima cosa bisogna evitare di spaventarsi, e considerare che la maggior parte dei mal di schiena vanno via da soli. Se poi il dolore si

protrae nel tempo, e soprattutto se viene fuori qualcosa di collaterale è il caso di intraprendere un percorso diagnostico".

Quanto alla possibilità che un qualsivoglia approccio possa essere utile sin da questa fase, Romano è quantomeno tiepido: "Non è stata mai trovata una risposta terapeutica che abbia un reale impatto sul dolore in questa fase. Le proposte sono tantissime, ma se dovessi indicarne una che funziona veramente mi sentirei in difficoltà".

Qui di miti, o presunti tali, se ne sfatano a mezze dozzine. Alzino la mano quelli che non hanno mai sentito qualcuno assicurare che questo o quel trattamento - una ginnastica posturale, un nuovo approccio chiropratico proveniente dagli States, un'antica e nobile terapia asiatica volta a ripristinare la corretta circolazione dei liquidi corporei - lo ha, letteralmente, "rimesso al mondo".

Rimedi: la pazienza prima di tutto

Tutto, o quasi, può essere valido, e tutto è degno di attenzione. A patto di tener conto che mente e corpo (ed emozioni) vanno spesso a braccetto e di non considerare risolutivo per tutti ciò che lo è stato per qualcuno. O almeno di farlo statistiche alla mano.

L'indicazione generale, in definitiva, sembra quella di non cedere a tentazioni miracolistiche: "Nella fase acuta un massaggio può magari essere utile perché ha un'azione rilassante sulla parte. Se uno per il mal di schiena tende all'irrigidimento, è incontestabile che possa ricavare dal massaggio una sensazione benefica. È più difficile il fatto

che si alzi e di lì a un po' abbia meno male di prima".

Ben venga, in ogni caso, la conoscenza, a partire dalla capacità di orientarsi tra la pluralità di figure che si possono incontrare - ortopedico, fisiatra, osteopata, chiropratico, fisioterapista, massaggiatore - inseguendo la propria lombalgia, la cura, le cause.

L'indicazione chiave di statistiche ed esperienza clinica, frattanto, resta chiarissima: muoversi, cambiare spesso posizione, mantenere elastiche colonna e muscolatura.

"Il mal di schiena - conclude Romano - bisogna anzitutto evitare di averlo, dopodiché può andar bene tutto: il massaggio, il farmaco, il calore, ma soprattutto occorre avere pazienza e aspettare che faccia il suo decorso". Un'idea, questa della pazienza, che in questi tempi concitati risulta interessante anche di per sé.

Sicurezza? Alla salute! Ecco la nuova polizza

BUONE NOTIZIE DAL FRONTE ASSICURATIVO/SANITARIO: ENTRO BREVE SARÀ IN VIGORE UNA NUOVA POLIZZA PER GLI ISCRITTI ALLA FONDAZIONE, PENSATA CON L'OBIETTIVO DI AMPLIARE LA VASTA GAMMA DI COPERTURE E RIMBORSI, ACCENTUANDO LA GIÀ FORTE CONNESSIONE CON L'ATTIVITÀ SPECIFICA DEGLI AGENTI DI COMMERCIO. ECCO ALCUNE DELLE NOVITÀ

Come si sa, la Fondazione tutela i suoi iscritti anche negli sfortunati casi di infortunio e malattia, attraverso una polizza assicurativa che prevede una vasta gamma di coperture e rimborsi che possono rappresentare un sostegno per superare momenti difficili senza affanni economici. I numeri sono certamente di rilievo: solo nello scorso anno sono stati liquidati sinistri per circa 10 milioni di euro a fronte di più di 9.000 richieste.

La polizza prevede due diverse garanzie. La prima è destinata a tutti gli agenti titolari di conti individuali nel Fondo Indennità Risoluzione Fine Rapporto (FIRR) e copre gli infortuni, garantendo anche una diaria in caso di ricovero. L'assicurazione decorre, senza alcuna limitazione riferita all'anzianità di servizio, dalla mezzanotte del giorno stesso in cui viene conferito il mandato di agenzia. La seconda è destinata a tutti gli agenti iscritti (anche pensionati) a Enasarco, che non abbiano superato i 75 anni di età, purché

abbiano un'anzianità contributiva di almeno 5 anni (e un conseguente conto previdenziale non inferiore a 2.583 euro) e siano ancora in attività. In questo caso la copertura è estesa anche ai grandi interventi chirurgici, conseguenti a infortunio o malattia, fino alla somma di 40.000 euro per persona e per anno assicurativo. Sono rimborsabili, per esempio, le spese per esami diagnostici, le parcelle dell'équipe operatoria, le rette di degenza, ma anche quelle sostenute nei 90 giorni prima e dopo il ricovero (onorari per visite specialistiche, medicinali assunti prima e dopo, trattamenti fisioterapici e rieducativi post intervento). Questa garanzia può essere anche estesa ai familiari fiscalmente a carico con una minima spesa (volontaria) da parte dell'iscritto, che attualmente è di 35 euro per ciascun componente del nucleo familiare al quale si vuole estendere la copertura.

L'attuale polizza sarà in vigore fino alla fine di quest'anno. Prima dell'estate, il Consiglio d'Amministrazione ha deliberato una gara a evidenza pubblica per ampliare l'attuale gamma di prestazioni assicurative, con il preciso intento di venire incontro alle esigenze dell'intera categoria, inserendo coperture ancora più strettamente connesse all'attività professionale degli agenti e rappresentanti di commercio. Vi anticipiamo solo qualche importante novità che sarà introdotta nella nuova polizza. Sarà estesa la diaria

Il Consiglio d'Amministrazione ha deliberato una gara per ampliare l'attuale gamma di prestazioni inserendo coperture ancora più strettamente connesse all'attività professionale degli agenti

domiciliare per specifiche patologie (per esempio tunnel carpale), purché successive a intervento chirurgico, nonché a seguito di prescrizione di collare ortopedico (fino a 15 giorni) o di 'mezzo di contenzione' diverso dalla gessatura (per esempio i tutori). Diaria domiciliare riconosciuta anche per fratture, conseguenti a infortunio, non soggette a mezzo di contenzione. L'assicurazione si estenderà anche agli infortuni extraprofessionali nel caso di morte e invalidità permanente dell'assicurato.

Significativo sarà anche l'incremento della diaria per ricovero e degenza domiciliare, il cui importo era rimasto invariato dai tempi della conversione della lira in euro. Si prevede infatti di passare dagli attuali 37 a 74 euro al giorno, per un massimo di 120 giorni per persona e per anno assicurativo.

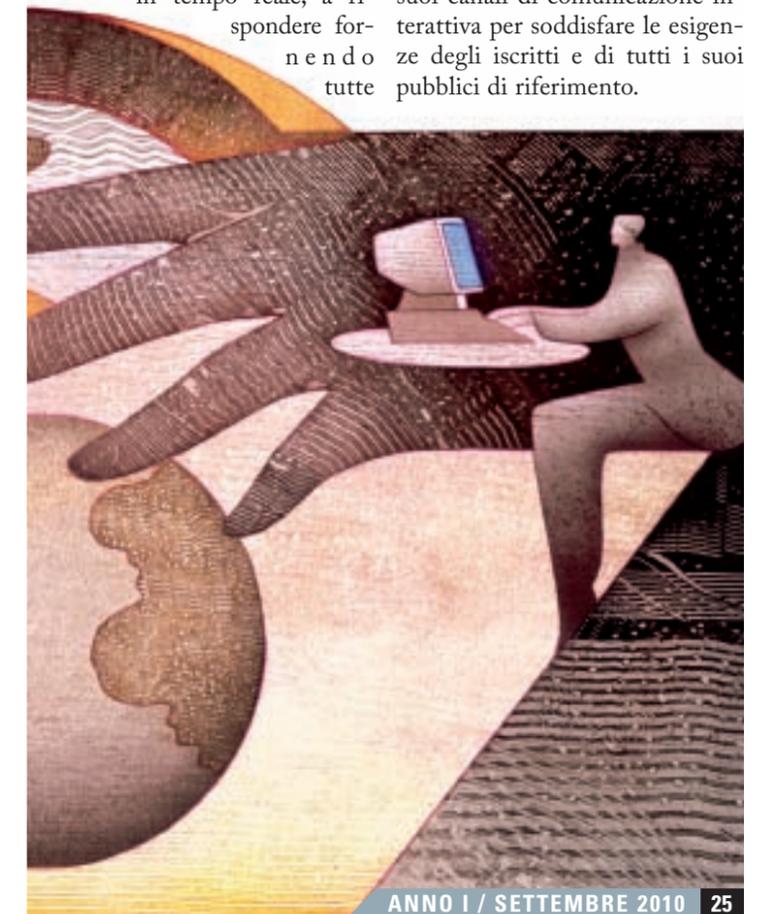
Con questo nuovo progetto assicurativo la Fondazione intende estendere le tutele a favore degli iscritti assicurando, oltre che un più elevato e completo standard di protezione dai rischi, anche una gestione efficiente ed efficace tale da garantire liquidazioni rapide in tempi certi.

Per conoscere i dettagli dell'attuale polizza e le modalità di utilizzo si rimanda al nostro contact center (199 30 30 33), oppure al sito www.enasarco.it: cliccando sulla voce *Agenti* e di seguito su *Prestazioni previdenziali integrative* ci si potrà informare su tutte le tutele offerte e accedere alla modulistica necessaria.

Chattando s'impara: la risposta è on line

Dallo scorso novembre, la Fondazione ha messo a disposizione degli iscritti e delle aziende, registrate e abilitate ai servizi on line del portale www.enasarco.it, un nuovo canale di comunicazione chiamato *Live Help Chat*. In pratica tutti coloro che hanno domande o richieste da porre a Enasarco, possono ricevere risposte semplicemente 'chattando' in diretta con gli operatori del Contact Center. Una volta entrati nell'area del sito a loro riservata (sono necessari username e password), potranno cliccare sulla pulsante *Chat* e scrivere la loro richiesta. Un operatore provvederà,

in tempo reale, a rispondere fornendo tutte le informazioni del caso. Se gli operatori sono occupati comparirà in video una stima del tempo di attesa. All'inizio le 'chiacchiere on line' potevano durare un tempo massimo di 12 minuti, mentre ora il botta e risposta si può prolungare fino a 20 minuti, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 14. Un sistema che ha il vantaggio di risolvere dubbi e quesiti con la garanzia di un riscontro immediato e qualificato. Dal varo del servizio fino allo scorso giugno si sono contate 3.372 conversazioni, corrispondenti a quasi 37mila minuti. Numeri che confortano la scelta della Fondazione di allargare i suoi canali di comunicazione interattiva per soddisfare le esigenze degli iscritti e di tutti i suoi pubblici di riferimento.



Contributi volontari: a novembre scade il termine per il pagamento

Come ogni anno, il 30 novembre scade il termine, improrogabile e tassativo, per effettuare il versamento dei contributi volontari Enasarco per l'anno 2010 (esclusi i primi pagamenti). Per essere ammessi alla contribuzione volontaria è necessario possedere almeno sette anni, anche non consecutivi, di anzianità contributiva Enasarco, di cui almeno tre nel quinquennio precedente alla sospensione o alla cessazione dell'attività. Si ricorda che non sono ammessi alla prosecuzione volontaria gli iscritti già pensionati e che il diritto cessa con la ripresa dell'attività di agenzia o con il conseguimento del requisito contributivo minimo necessario a ottenere le prestazioni pensionistiche erogate dalla Fondazione. La do-

manda deve essere effettuata improrogabilmente entro due anni, a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di cessazione dell'ultimo rapporto. Per ottenere l'autorizzazione è inoltre necessario riempire un modulo (è disponibile sul sito www.enasarco.it alla voce *Agenti*, cliccando su *Modulistica*) e inviarlo alla Fondazione insieme

Per essere ammessi alla contribuzione volontaria è necessario possedere almeno sette anni, anche non consecutivi, di anzianità contributiva

Il contributo volontario minimo per il 2010 ammonta a 789 euro, vale a dire 197,25 euro a trimestre

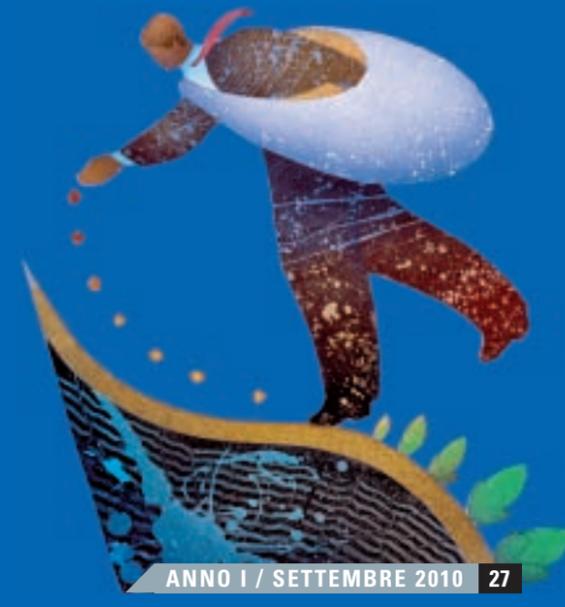
successivi si potrà scegliere il pagamento in un'unica soluzione o in rate trimestrali. L'importo annuale è determinato dalla media dei versamenti affluiti sul conto previdenziale dell'agente negli ultimi tre anni (anche non consecutivi) e non può comunque essere inferiore all'ammontare minimo del contributo previsto per il monodantario. Il contributo volontario minimo per il 2010 ammonta a 789 euro, vale a dire 197,25 euro a trimestre. Il contributo è stato elevato tenendo conto dell'indice generale Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati e rimarrà tale anche nel 2011. Informazioni più dettagliate su requisiti, richiesta di autorizzazione e modalità di pagamento si trovano sempre sul sito della Fondazione alla voce *Agenti/Guida rapida*.

FIRR on line: la liquidazione in pochi clic

La Fondazione sta perfezionando gli aspetti informatici della procedura 'total web' per far sì che dal prossimo gennaio sia possibile liquidare tutte le tipologie di FIRR (l'indennità di fine rapporto di agenti e rappresentanti di commercio) on line e in tempo reale. Già oggi circa il 70% delle richieste di liquidazione FIRR avviene telematicamente senza doversi recare negli uffici, ma dall'inizio del 2011 sarà informatizzata la quasi totalità delle funzioni, compresa quella delle liquidazioni integrative. Il procedimento è molto semplice: l'agente abilitato ai servizi on line del portale www.enasarco.it, cliccando alla voce *Agenti* e inserendo username e password, potrà accedere all'area riservata dove, tra i servizi a sua disposizione, troverà anche quello della liquidazione del FIRR on line. Qui potrà visualizzare una serie di schermate, aggiornare alcuni dati e selezionare i mandati per i quali intende effettuare la liquidazione. Una volta eseguita la liquidazione, viene calcolato l'importo dell'indennità spettante comprensiva di interessi e al netto della ritenuta d'acconto; contestualmente parte una lettera alla ditta/azienda mandante che avrà quindici giorni di tempo per verificare la correttezza della data di cessazione comunicata dall'agente alla Fondazione. Nel caso in cui la mandante non riscontri imprecisioni nella comunicazione effettuata dall'agente, il pagamento partirà automaticamente secondo la modalità prescelta precedentemente dall'agente (bonifico, assegno o altro).

Ottobre: in arrivo gli estratti conto

Nel prossimo ottobre, così come avviene ogni anno nel quadrimestre successivo all'approvazione del Bilancio consuntivo, la Fondazione invierà un estratto conto agli agenti e alle aziende preponenti che nel corso dell'esercizio finanziario 2009 (cioè nel periodo giugno 2009-giugno 2010) hanno avuto sul loro conto almeno una registrazione contabile (accredito/versamento dei contributi, liquidazione FIRR, rimborsi o altro). Ciascun agente potrà così controllare tutte le operazioni contabili effettuate sul suo conto insieme al tasso di rivalutazione del Fondo di Indennità di Risoluzione Rapporto. Si ricorda che gli interessi calcolati in base al tasso di rivalutazione verranno corrisposti solo al momento della liquidazione del FIRR ed esclusivamente per i mandati di agenzia cessati dopo il 31 dicembre 1990 e per i versamenti contabilizzati entro la data di vigenza dei mandati. Le ditte troveranno invece evidenziati tutti i versamenti effettuati insieme alle altre operazioni contabili che le hanno riguardate. Nella lettera saranno anche indicate le modalità per comunicare tempestivamente a Enasarco eventuali discordanze e incongruenze. Per garantire a tutti la conoscenza di queste importanti informazioni, si invitano coloro i quali abbiano cambiato recentemente indirizzo (agenti e ditte) a comunicare alla Fondazione i nuovi recapiti.



Il fine giustifica il 'mezzo', ma quale?

PROTAGONISTI ASSOLUTI DEI VIAGGI DI LAVORO, GLI AGENTI DI COMMERCIO SI SPOSTANO CERCANDO DI CONCILIARE COMODITÀ E RISPARMIO DEL BENE PIÙ PREZIOSO: IL TEMPO. CARE BIKE SHARING, ROTAIE O AUTOSTRADE DEL CIELO SONO LE STRATEGIE ANTI TRAFFICO PER PROFESSIONISTI IN MOVIMENTO: ALTERNATIVE POSSIBILI AL MEZZO DI TRASPORTO PIÙ USATO DAI VENDITORI, L'AUTOMOBILE PRIVATA

Essere liberi di muoversi, raggiungere la destinazione in velocità, viaggiare comodi restando connessi con il mondo fuori dall'abitacolo. Sono le priorità degli agenti di commercio che macinano chilometri in auto per far crescere il proprio volume d'affari e arrivare in tempo utile là dove i clienti li aspettano. Sono loro i protagonisti indiscussi degli itinerari di lavoro, come confermano i più recenti dati Istat sui viaggi in Italia e all'estero. I motivi professionali prevalenti per cui nel nostro Paese ci si sposta da casa o dall'ufficio sono la rappresentanza e la vendita. È così per il 19,3% del totale di chi si muove per concludere trattative. E si parte soprattutto in automobile, mezzo di trasporto privilegiato dal 46,3% dei lavoratori. La destinazione aiuta nella scelta delle quattro ruote: le mete più battute sono soprattutto il Lazio (19,1%), la Lombardia (16,4%), l'Emilia Romagna (8,6%) seguite da Toscana, Sicilia, Veneto e Piemonte. Chi invece varca i confini italiani, nel 78% dei casi, lo fa per raggiungere il resto d'Europa, in particolare Germania e Francia. Gli altri vanno all'estero, Sta-

ti Uniti e Cina in testa. Quando la destinazione si allontana il mezzo preferito resta l'aereo per il 31,4% e il treno, per il 16,4%. Non senza conseguenze. L'aereo è veloce, ora anche molto più economico di un tempo grazie alle tariffe low cost, ma anche un po' stressante. Tra gli europei che decollano per lavoro gli italiani sono i più annoiati e infastiditi dal dover aspettare in aeroporto, nonostante i servizi delle nuove sale d'attesa formato businessman delle grandi aerostazioni, luoghi che offrono connessioni wireless e altri comfort per ingannare il tempo e ottimizzare le attività. Per ridurre i tempi di sosta, un'alternativa possibile al cielo spesso sono le rotaie: i treni, anche quelli veloci, arrivano nel cuore delle città, evitando così fastidiose attese di decolli e sbarchi e costi di taxi dal gate al centro urbano. Scesi dal vagone, se la destinazione non è il centro, è possibile prendere un mezzo pubblico come il pullman o prenotare un'automobile con l'opzione sempre più diffusa del *car sharing*; e per brevi tragitti, pendenze e fiato permettendo, la bicicletta con il *bike sharing*. Questo incrocio di soluzioni ecocompatibili ed economiche per le tasche e per l'aria sono suggerite da Legambiente che promuove da tempo il concetto di intermodalità. Le due ruote a pedali sono un toccasana per il benessere personale e per affrontare un altro ostacolo che tutti gli agenti di commercio che si muovono in macchina devono mettere in conto: la crescita esponenziale di Ztl, zone a traffico limitato e di aree pedonali nelle città. La bicicletta – sempre che non ci sia da portarsi dietro il campionario, e che le



distanze non siano eccessive – può contribuire a far passare il mal di schiena del guidatore incallito, riduce i giri delle lancette dell'orologio che separano dall'appuntamento e previene arrabbiature da traffico e smog. È ancora una volta l'associazione ambientalista che mette in luce gli svantaggi dell'uso esclusivo dell'auto. Secondo una recente ricerca di Legambiente lo stress da traffico colpisce 6 italiani su 10 nelle grandi città. E tra questi ovviamente molti sono venditori e agenti di commercio che restano imbottigliati nel traffico per almeno 60 minuti ogni giorno, procedendo a una velocità di crociera ridicola: 25 chilometri all'ora. Le polveri sottili, il rumore e l'attesa snervante inchiodati al parafrangente dell'auto di fronte scatena spesso liti, scontri verbali, alterazione e voglia di suonare il clacson nervosamente. Tutti validi motivi per trovare quando si può un'alternativa, anche solo parziale, all'auto. Quindi in sella, sì, ma non prima di aver verificato attentamente la presenza di piste ciclabili nella località da raggiungere: è la stessa Federazione Ciclistica Italiana a suggerirlo nella sua campagna *Bike at Work* di sensibilizzazione all'uso della due ruote che "fanno un gran bene alla circolazione in tutti i sensi". E dopo la pedalata uno spuntino: fast o slow? Quando si viaggia per lavoro la pausa pranzo non è mai lunga ed è spesso tranello acchiappa calorie e cibo spazzatura. Anche qui i preziosi alleati della comunicazione mobile con connessione alla rete permettono di trovare nei molti motori di ricerca e

Le polveri sottili, il rumore e l'attesa snervante: tutti validi motivi per trovare, quando si può, un'alternativa all'automobile

portali tematici culinari il luogo più vicino alla sede dell'appuntamento per mangiare ciò che si preferisce in base alle esigenze alimentari di chi è in viaggio per lavoro. Gustare insalate, cibi etnici e soprattutto il piatto tipico della località in cui ci si trova è un'occasione in più per portare via con sé un pizzico di itinerario con una possibilità da non sottovalutare: mentre si parla di affari, contratti e commesse, due chiacchiere sulla bontà di quanto si cucina da quelle parti potrebbero non lasciare indifferente il cliente durante l'incontro di lavoro. Consumare i prodotti tipici della località in cui ci si trova abbraccia anche la filosofia eco-compatibile dei 'cibi a chilometro zero': più economici e sani. La ricezione di questi pranzi da portare in detrazione assieme alla fattura dell'auto meno inquinante, sempre più preferita da chi vuole comprare un nuovo veicolo (rapporto Aci 2009), sarà più leggera per tasche, coscienza e peso specifico dell'aria.

Signori si nasce, cavalieri si diventa

Abbiamo ricevuto, tra le altre, una bellissima lettera da parte del commendatore Nicola Malatesta, agente di commercio per oltre quarant'anni, nella quale con toni semplici e toccanti riassume il suo impegno professionale e umano. Nicola ha lavorato sodo per quattro decenni tra Vasto e Reggio Calabria, conseguendo un successo lavorativo confermato dall'affetto dei colleghi e dalla stima delle aziende che rappresentava. Nel 1998 è rimasto ferito durante una rapina e, nonostante un lungo ricovero in ospedale, ha saputo ricominciare e cambiare, come lui stesso sottolinea, "in meglio la sua vita", all'insegna di una costante dedizione a coloro che sono stati meno fortunati di lui. Porta avanti, infatti, varie attività di volontariato e, da più di dieci anni, ospita, insieme alla sorella, tre ragazzi ucraini durante le vacanze estive e natalizie. Un impegno che



gli è valso anche meritati riconoscimenti: nel 1999 l'allora presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi lo ha insignito dell'onorificenza di cavaliere al merito della Repubblica Italiana; nel 2000 ha ricevuto a Milano dalla FNAARC la medaglia d'oro e il Diploma di Benemerita; nel 2006 il presidente Napolitano gli ha conferito il titolo di commendatore, a cui sono seguiti altri riconoscimenti da parte della Confcommercio e della Camera di Commercio di Chieti. Qualche guaio di salute non ha offuscato le gioie familiari, compresa quella di essere nonno di Marvin Urbano. *Fondazione Enasarco Magazine*, attraverso questa citazione, vuole rendergli un doveroso e affettuoso riconoscimento non solo per i risultati conseguiti ma anche per l'entusiasmo e la generosità che traspaiono dalle sue parole.

LIBRO



Palermo, una storia d'amore

L'abilità oratoria necessaria a ogni buon venditore, nel caso di Girolamo Rubino, agente di commercio in quel di Palermo, si sposa con l'amore per la scrittura. Ha infatti pubblicato per i tipi di Libroitalianoworld un romanzo dal titolo *È come innamorarsi*. Si tratta del racconto di una vera e propria storia d'amore, non tanto per una donna (anche se in effetti c'è qualche pagina dedicata a un fidanzamento e conseguente matrimonio) quanto, soprattutto, per la Sicilia. È infatti l'isola che assurge a vera protagonista della

storia, narrata in prima persona da un agente di commercio che si trova nella condizione di dover fare da guida, tra i luoghi più affascinanti e suggestivi di Palermo e dintorni, a un dirigente della ditta mandante. Una narrazione semplice che rappresenta anche uno spaccato di vita professionale e che ha il pregio, attraverso descrizioni dettagliate, di far innamorare di una terra bella e potente anche nelle sue contraddizioni. In fondo Rubino sembra dare ragione a Goethe: "L'Italia senza la Sicilia non lascia immagine nello spirito: soltanto qui è la chiave di tutto".

Servizi on line: posso fidarmi?

Sono da quindici anni un agente di commercio, in forma individuale e lavoro in Friuli. Per ragioni personali e professionali, vorrei presto chiudere il rapporto con la mia ditta mandante di Pordenone. Come faccio a ottenere il FIRR in breve tempo? Un mio collega mi ha detto che si può fare anche con il computer. È un'operazione sicura?

Aldo R. Codroipo (Udine)

Caro Aldo, per quanto riguarda gli altri quesiti posti nella sua lettera, che abbiamo riassunto, le risponderemo in privato. Tutte le risposte invece sulle modalità di ottenimento del FIRR le trova su questo numero a pagina 27, in un articolo che riguarda proprio il FIRR on line. Qui ci limitiamo solo a ribadire che si tratta di una procedura sicura e veloce che si affianca a vari altri servizi on line (visualizzazione e stampa del proprio estratto conto, previdenza e FIRR, aggiornato con tutti i contributi contabilizzati al giorno corrente; consultazione dello stato di avanzamento delle proprie pratiche; stampa dell'Attestato di iscrizione alla Fondazione e altro ancora) che sono largamente usati da tutti i nostri agenti, pensionati e aziende. Oltre ad augurarle un sincero in bocca al lupo per i nuovi impegni professionali, la invitiamo, qualora avesse altre esigenze di approfondimento, a contattare la Fondazione al numero 199.30.30.33 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00) per avvalersi anche del supporto di funzionari esperti.

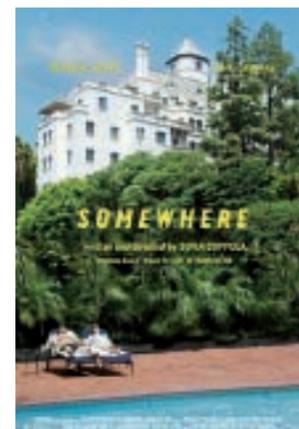
Scrivete a
Fondazione Enasarco Magazine
via Antoniotto Usodimare, 31
00154 Roma

FILM Somewhere

di Sofia Coppola
con Elle Fanning, Stephen Dorff

Anche i divi piangono, e se i dissesti esistenziali di uno che gira in Ferrari e vive da star del cinema possono suscitare un'alzata di sopracciglio, basterà ricordarsi che anche altrove non è tutto oro quello che luccica. Qui a Hollywood però, dove l'estremo luccicore è di casa, il vuoto dei rapporti spicca con evidenza direttamente proporzionale ad alberghi di lusso e privilegi da vip, ivi comprese donne belle e assai disponibili in quantità quasi comica.

Questo di Sofia Coppola, che nei pressi dei divi c'è cresciuta, è perciò un severo dietro le quinte su un mondo apparente e afasico, ma prima ancora il racconto dello stallone (come in *Lost in Translation*) di un uomo viziato, vagamente paranoico e soprattutto molto solo che una frequentazione appena più intensa del solito con la figlia undicenne squinternata completamente. L'esito, potenzialmente scontato, non va detto, e comunque ogni spettatore lo valuterà di suo. Il resto è un film di inquadrature scelte con cura e mostrate con insistenza: lo stile, per dirla in breve, di una che guardando in controluce il paese dei lustrini, di cui è a sua volta figlia, ha imparato il mestiere.



LIBRI Il viaggiatore del secolo

Andrés Neuman



"Non so cosa mi succede in questa città, disse Hans (...), è come se non lasciasse andare via la gente". L'affermazione si trova a pagina 60 di questo *Il viaggiatore del secolo* di Andrés Neuman (classe 1977) e la città è Wandernburgo, che si colloca tra Sassonia e Prussia, ma anche fuori della realtà (trattasi di località inventata) e per questo va ad aggiungersi alla già nutrita schiera dei luoghi immaginari che punteggiano fantastici la storia della letteratura. Titolo e frase estrapolata dicono già qualcosa di quello che succede nelle quasi cinquecento pagine splendidamente tradotte da Silvia Sichel, e sarà bene aggiungere che vi troverete anche amori e salotti, amicizia e mistero, per fermarci solo all'evidenza, ma soprattutto una narrazione che – complice il periodo in cui si muove – ha modi, luoghi e classe del grande romanzo ottocentesco, sui cui si innesta una scrittura limpida e coinvolgente che ha invece i tratti, e l'immediatezza, della migliore contemporaneità.

MUSICA Space Rock

Parlare di 'successo planetario' significa già riferirsi alle esperienze più amate e apprezzate nel pianeta. Figuriamoci andare addirittura oltre: roba che neanche i più ottimisti. Eppure ci siamo: non è ancora dato sapere quale, ma una canzone allietterà il viaggio degli astronauti della prossima missione Space Shuttle – la 133, prevista per novembre – organizzata dalla Nasa. Il con-



corso si chiama, comprensibilmente, Space Rock, e 'allietterà' potrebbe in effetti non essere il verbo più adatto, visto che il brano prescelto dovrebbe fungere da sveglia. Emblematica la rosa delle canzoni in lizza per il viaggio interstellare, che va da *Good Day Sunshine* dei Beatles a *Start me up* dei Rolling Stones, da *Should I stay or should I go* dei Clash a *Beautiful day* degli U2. L'elenco completo – 40 pezzi – è sul sito <https://songcontest.nasa.gov>, ma è bene sapere che si può concorrere anche con brani originali: la musica come è noto non conosce confini, ed è il caso di dire che c'è spazio per tutti.



IL CINEMA RACCONTA I VENDITORI

Morte di un commesso viaggiatore (1985)

di Volker Schlöndorff

Non è certo l'incarnazione più allegra che la professione di venditore abbia avuto nella storia del cinema, ma il Willy Loman portato sullo schermo da Dustin Hoffman è personaggio di quelli che restano nella memoria e negli annali. "Figurati, io che per la strada ci ho passato praticamente tutta la vita" dice Loman nei primi minuti del film, quando si accorge che i colpi di letalità diventano più difficili da assorbire, consegnandoci la sintesi di un'esistenza che di strada ne ha molta più dietro che davanti e fonde di continuo, e assai amaramente, piano umano e professionale, perché "posso parcheggiare in tutte le strade del New England e i vigili me la guardano come se fosse la loro" e però anche "ho una gran paura di non legare con la gente". Dirige il tedesco Volker Schlöndorff, che a questa trasposizione del capolavoro scritto da Arthur Miller per il teatro dà ritmi e toni di stralunato realismo. Il resto lo fanno ottimi attori (si noti John Malkovich, giovanissimo), e in mezzo a loro il ritratto di un venditore al tramonto (e marito, e padre) che è ancora una volta, all'apice della maturità, piccolo grande uomo.



uniti per
i bambini

unicef 

LEI E' ARIANE.

E COME LEI OGNI GIORNO 300 MILIONI DI BAMBINI
RISCHIANO LA VITA A CAUSA DELLA MALNUTRIZIONE.

Puoi contribuire a fornire ai bambini cibo, ma anche acqua, medicine, protezione dagli abusi e istruzione di base. Porteremo il tuo aiuto anche nelle situazioni più difficili, con interventi rapidi ed efficaci, per soccorrere i bambini colpiti dalla povertà, dalle guerre e dalle catastrofi naturali.

Decidi di stare dalla parte dei bambini attivando in pochi istanti la tua donazione regolare con carta di credito o RID bancario o postale.

Il tuo sostegno sarà fondamentale durante le emergenze e per i progetti di sviluppo in favore dei bambini.

**Amico
dell'UNICEF**

Chiama il
**NUMERO VERDE
800 745 000**

oppure visita
IL SITO

unicef.it/ariane