

<https://www.avvenire.it/economia/pagine/sportellisti-cassieri-e-assistenti-personali-al-lavoro-4-0>

The screenshot shows the Avvenire.it website interface. At the top, there's a navigation bar with sections like 'MIGRANTI', 'AZZARDO', 'TERREMOTO', 'SIRIA', 'USA', and 'PAPA'. Below that, the article title 'Tendenze. Sportellisti, cassieri e assistenti personali al lavoro 4.0' is displayed, dated 'martedì 24 gennaio 2017'. The main text begins with 'Sono solo alcuni dei profili professionali che, grazie al digitale, evolveranno più velocemente'. A large photo shows a woman at a service counter interacting with a male staff member. To the right, there are smaller images: one of a family and another of a dental procedure. A 'LAVORO' section header is also visible. Social media sharing icons for Facebook and Twitter are present on the left side of the article content.

Tendenze. Sportellisti, cassieri e assistenti personali al lavoro 4.0 *Sono solo alcuni dei profili professionali che, grazie al digitale, evolveranno più velocemente*

Sportellisti, cassieri e assistenti personali. Sono solo alcuni dei profili professionali che, grazie al digitale, evolveranno più velocemente. A dirlo **Francesca Contardi**, managing director di Easyhunters.

«Per prima cosa - spiega Contardi - è indispensabile che tutti mettano in atto un vero e proprio cambiamento culturale: da un lato, i lavoratori più senior dovranno necessariamente acquisire sul campo nuove competenze per restare al passo; dall'altro, sarà indispensabile che università e imprese lavorino nella stessa direzione, in modo che i due mondi non siano scollegati come sono stati, finora. Per essere digitale, infatti, non basta avere uno smartphone o essere costantemente connessi. E, ovviamente, non è sufficiente neanche essere dei nativi digitali».

Ma davvero la tecnologia e i robot rimpiazzano oltre cinque milioni di lavoratori? «La chiave di tutto - continua - è nelle competenze e nella formazione. Dovremmo acquisire competenze nuove che saranno indispensabili per pilotare le macchine: i software e le tecnologie semplificano il lavoro delle persone, ma di certo non lo rimpiazzano. Ed ecco che torniamo al concetto di rivoluzione culturale: in un mondo che, grazie al digital, evolve alla velocità della luce non esisteranno più competenze stabili, ma dovremo imparare ad aggiornarci continuamente».

Le banche sono sempre più digitali, qualsiasi operazione può essere fatta dal pc o dallo smartphone, in alcuni casi è possibile perfino aprire il conto corrente senza presentarsi fisicamente in filiale. E gli sportellisti, che fine faranno? Non si limiteranno a svolgere semplici operazioni allo sportello, ma dovranno svolgere sempre di più un ruolo di consulenza e affiancamento del cliente, nella scelta dei prodotti finanziari, bancari e di risparmio. Stesso discorso per le assicurazioni: l'assicuratore che va a casa dei propri clienti a vendere la polizza è ormai una specie rara, ma dietro a comparatori online e siti ci sono comunque dei professionisti.

Stesso discorso anche per il cassiere: grazie alle casse automatiche o ai vari dispositivi in grado di leggere i codici a barre dei prodotti che permettono di accedere alle casse automatizzate, il ruolo della cassiera così come lo si conosce andrà via via a scomparire per lasciare il posto a qualcosa di più affine al customer care per supportare il cliente durante la spesa e aiutarlo a utilizzare al meglio gli strumenti digitali messi a disposizione.

Addio poi alla segretaria che filtra le telefonate, prende appunti durante le riunioni o gestisce l'agenda del proprio manager. Ormai, grazie a smartphone, pc e tablet, tutte queste attività sono a prova di clic. L'agenda si gestisce online e numerosissime applicazioni registrano la voce e le trasformano in testi già digitalizzati che possono essere inviati a chiunque tramite e-mail, con un risparmio di tempo notevole. L'evoluzione sembra molto chiara: si passerà da segretaria ad assistente con una preparazione evoluta che possa essere di vero supporto nelle relazioni interne ed esterne.

E grazie ai nuovi strumenti digitali anche gli Hr hanno a disposizione database di candidati potenzialmente infiniti. La difficoltà, quindi, non è tanto la fase di ricerca, quanto quella di valutazione delle competenze e delle conoscenze.