



# UNI 11871: VANTAGGI E BENEFICI PER LO STUDIO PROFESSIONALE

IL SUPPORTO CONCRETO DELLA NORMA  
NELLA RISOLUZIONE DI  
PROBLEMATICHE DIFFUSE

GIOIA AUDREY CAMILLO

10 aprile 2024



ORDINE DEI  
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI  
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



uni  
UN MONDO FATTO BENE

## Percezione delle problematiche

Programmazione  
del lavoro

gli adempimenti sono sempre di più, sempre mutevoli e la disciplina per determinate categorie di clienti o attività è spesso nebulosa

Passaggio  
generazionale

sempre meno giovani decidono di intraprendere la professione, rendendo difficile trovare praticanti

Ricerca  
del personale

personale sempre meno reperibile, soprattutto a condizioni che permettano di avere un margine o quantomeno un bilanciamento costi/benefici

Relazione  
con il cliente

i clienti si aspettano comunicazioni multicanale, con riscontro immediato, a fronte di una parcella al ribasso

**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**

**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**

## Passaggio generazionale

sempre meno giovani decidono di intraprendere  
la professione, rendendo difficile trovare  
praticanti

Gen Z (1997-2010)

UNI 11871:2022

diversità

selezione del personale

sostenibilità ambientale

sostenibilità ambientale

salute mentale

work/life balance

ascolto e coinvolgimento

trattamento dei praticanti

**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**

i clienti si aspettano comunicazioni multicanale,  
con riscontro immediato, a fronte di una  
parcella al ribasso

## Relazione con il cliente

### Orientamento ai Clienti

individuare e  
programmare i processi  
di comunicazione

adottare  
strumenti  
efficaci

monitoraggio della  
soddisfazione

### Attività di comunicazione esterna

strategia vs operatività

analisi

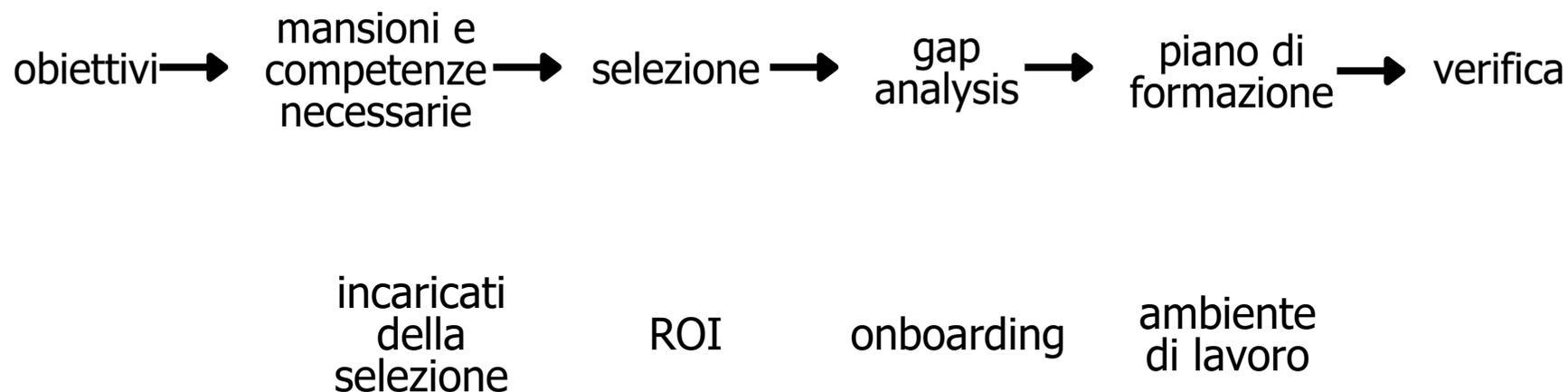
strumenti e  
metodologie  
aggiornate

**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**



## Ricerca del personale

personale sempre meno reperibile, soprattutto a condizioni che permettano di avere un margine o quantomeno un bilanciamento costi/benefici

**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**

## Dal macro al micro

impostazione dello Studio

obiettivi a medio/lungo termine

gestione dei rischi

comunicazione e marketing

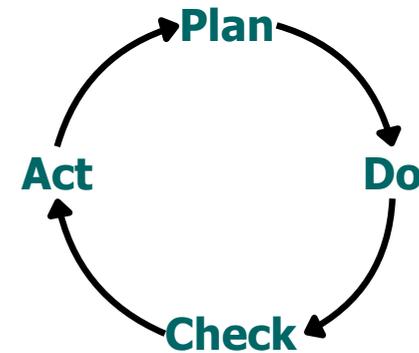
gestione del personale

gestione del cliente (anche prima e dopo)

gestione cash flow

ascolto

gli adempimenti sono sempre di più, sempre mutevoli e la disciplina per determinate categorie di clienti o attività è spesso nebulosa



responsabilizzazione, formazione  
mandato, AR, privacy, anagrafica

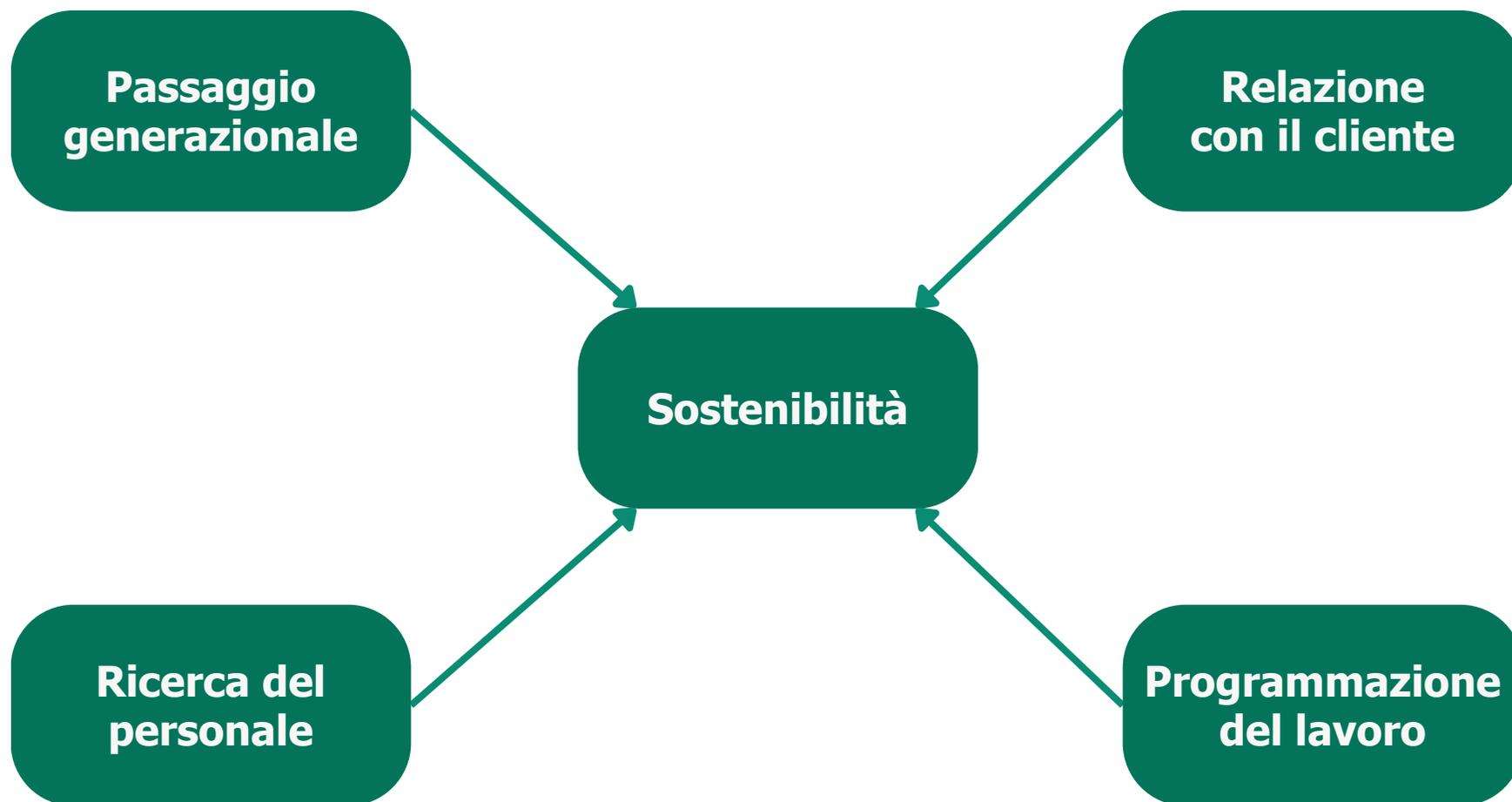
**Programmazione  
del lavoro**

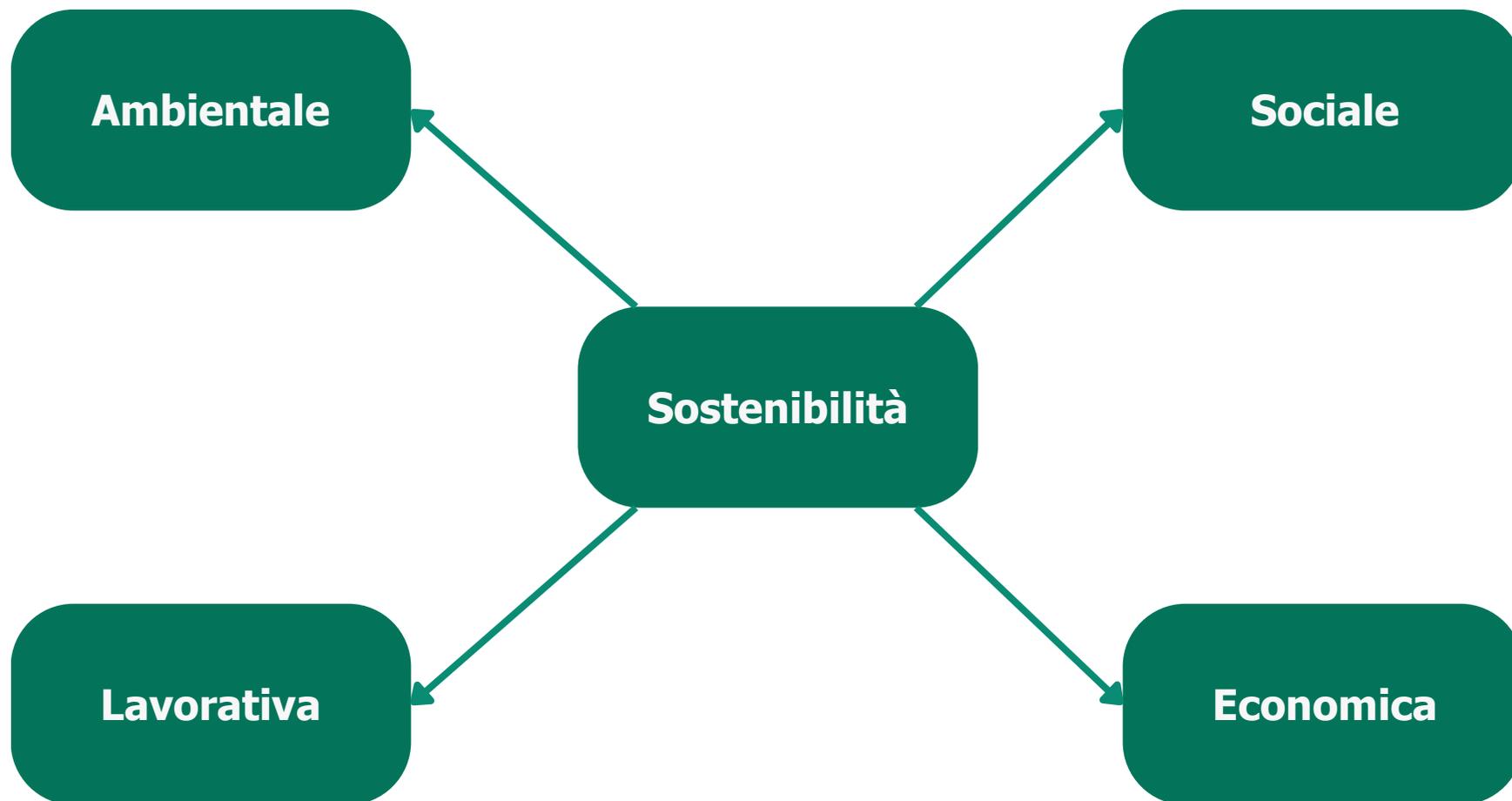
**Passaggio  
generazionale  
18%**

**Relazione  
con il cliente  
22%**

**Ricerca del  
personale  
29%**

**Programmazione  
del lavoro  
31%**







Sostenibilità è  
soddisfare le esigenze del presente  
senza compromettere la possibilità  
delle future generazioni  
di soddisfare le loro.

Rapporto Brundtland, 1987



# Gioia Audrey Camillo

Consulente manageriale per Studi Professionali

Esperta della Norma UNI 11871:2022

Osservatrice Esterna della Commissione  
Organizzazione d'impresa e principi di qualità

Docente Unitrain

[consulente.pro](http://consulente.pro)

[11871.it](http://11871.it)

[linkedin.com/gioia-audrey-camillo](https://linkedin.com/gioia-audrey-camillo)

[gioia@consulente.pro](mailto:gioia@consulente.pro)

---