

# Che fine faranno i commerciali con l'avvento del metaverso?

di **Giuseppe Maffei**  
Fondatore Develed Sagl

23

Mentre scrivo, mi trovo su un volo diretto a Houston, Texas. Premetto che da anni mi occupo di settore commerciale e digital e questo è il mio 495° volo da quando, 20 anni fa, ho iniziato a viaggiare per lavoro.

Da commerciale ho passato, come tanti altri colleghi, una buona parte della mia vita “in volo” tra un cliente e l'altro, sballottato tra i fusi orari più disparati

Negli ultimi due anni ho seguito con attenzione le dinamiche del metaverso, perché penso che questo nuovo mercato virtuale (o virtualizzato) possa incidere molto sul nostro lavoro, nel prossimo futuro.

Molte aziende, ma soprattutto i diretti interessati, i commerciali, iniziano a interrogarsi circa il ruolo che potranno avere con l'avvento del metaverso.

L'adozione di massa di questa tecnologia è ancora prematura, ma è bene iniziare a riflettere su questi temi per poter cogliere le opportunità e gestire eventuali minacce derivanti da questa nuova modalità di interazione.

## Definiamo innanzitutto il metaverso

È un ambiente virtuale tridimensionale, in cui interagiamo con un avatar. È come un sito web in cui, oltre a essere spettatori attraverso lo schermo, possiamo entrare e fare una serie di attività.

Il metaverso si propone di diventare una sorta di ‘Second Life’, ma molto più invasiva e penetrante nelle nostre vite.

È pressoché certo che le aziende non potranno prescindere dall'approdo sul metaverso per

diverse ragioni: il crescente numero di utenti, le revenue generabili attraverso vendite e coinvolgimento del cliente con esperienze di prodotto molto più coinvolgenti e immersive e, infine, per la visibilità del brand attraverso strumenti *ad hoc*, diretti in special modo alle generazioni Z e Alpha.

Sul fronte lavorativo, aziende, prodotti, servizi e professionisti, **avranno la possibilità di avvicinarsi ai clienti tramite un'interazione che sarà molto vicina alle dinamiche in presenza.** In questo scenario, quale ruolo assumeranno i commerciali?

Sono in tanti a essere convinti che l'avvento del metaverso cancellerà il loro ruolo; prevedendo che i commerciali verranno sostituiti da avatar o algoritmi.

Vi sono diverse opzioni da considerare: il ruolo del commerciale sopravviverà a questa innovazione tecnologica, ma la persona dovrà essere in grado di padroneggiare più skills.

Potranno configurarsi 3 situazioni specifiche:

- chi ignorerà il cambiamento
- gli specialisti
- i commerciali ibridi.

## Ignorare il cambiamento

Ci saranno venditori *old style*, che non riusciranno ad adattarsi e a immergersi in questo nuovo mondo di opportunità. È verosimile che tali professionisti concluderanno la loro carriera senza nemmeno conoscere le dinamiche del metaverso.





### Specializzarsi al 100%

Altri commerciali, diversamente, si specializzeranno esclusivamente nell'attività di vendita nel metaverso, approfondendone le dinamiche e avendo propri avatar virtuali spinti al massimo livello, in grado di sfruttare al meglio tutte le opportunità che la realtà aumentata offre loro. Il rischio di questa full immersion è l'alienazione dal mondo reale e delle potenziali problematiche psicofisiche, derivanti dalla necessità di interagire a lungo all'interno del mondo virtuale.

### Un ruolo ibrido

Una terza categoria di commerciali continuerà a svolgere l'attività classica di vendita nel mondo reale, ma parallelamente svilupperà skills avanzate per essere in grado, quando necessario, di operare con profitto nel metaverso. Costoro verranno chiamati commerciali ibridi.

I venditori che vorranno sfruttare queste opportunità dovranno essere adeguatamente formati per comprendere le dinamiche del metaverso e trasferirvi la loro capacità sul campo.

### Necessità di aggiornare le proprie competenze

Assisteremo presto alla nascita di corsi per la formazione di figure aziendali al lavoro in questo

mondo virtuale. Molti di questi corsi saranno gestiti direttamente nel metaverso stesso da società di formazione attive su questa piattaforma.

Gli HR delle aziende dovranno iniziare a cercare commerciali disposti e motivati a lavorare in maniera diversa. Contestualmente, l'intero mondo delle risorse umane vivrà un forte cambiamento.

Merita una riflessione, infine, un beneficio per nulla scontato: la possibilità di sviluppare parte dell'attività commerciale senza muoversi fisicamente dall'azienda o dalla propria abitazione.

Su questo fronte potremmo assistere a una drastica diminuzione dei viaggi di lavoro, che non verranno sostituiti *in toto* dagli incontri virtuali, ma rappresenteranno un'eccezione. Ci si incontrerà *vis-à-vis* solo in occasioni strategiche e rilevanti.

Di conseguenza, saranno evidenti i risvolti legati alle tematiche che ruotano attorno alla sostenibilità (al benessere dell'individuo, alla diminuzione dell'inquinamento e alla riduzione dei costi per le aziende).

Non sappiamo quando e se il metaverso entrerà nelle nostre vite. Ma sarà importante farsi trovare preparati per trarne il massimo beneficio.