

## **FNAARC: Indagine sugli agenti di commercio e imprese mandanti 2020**

### *documento informativo completo*

*(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)*

**soggetto che ha realizzato il sondaggio: Format Research Srl**  
([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

**soggetto committente: FNAARC - Federazione Nazionale Associazioni Agenti e Rappresentanti di Commercio.**

**soggetto acquirente: FNAARC - Federazione Nazionale Associazioni Agenti e Rappresentanti di Commercio.**

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: dal 10 al 19 febbraio 2020.**

**mezzo di comunicazione<sup>1</sup>:**

<https://www.startmag.it/>

**data di pubblicazione del sondaggio: 01/10/2020**

**temi / fenomeni oggetto del soggetto: Lo scopo del lavoro è stato quello di descrivere e analizzare l'evoluzione della figura dell'agente di commercio, il ruolo ricoperto nel mercato, analizzando l'impatto del commercio elettronico sul mondo degli**

---

<sup>1</sup> Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

Format Research s.r.l.  
Sede Legale  
Via Ugo Balzani 77  
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,  
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA:  
04268451004  
Cap. Soc. € 25.850,00i.v.

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
[format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049

**agenti di commercio, con un focus di approfondimento sulle politiche adottate dalle imprese mandanti.**

**popolazione di riferimento:**

**INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

**Campione ragionato dell'universo degli agenti di commercio. Domini di studio del campione: classe di età (fino a 35 anni, 36-50 anni, da 51 a 60, da 61 anni in poi), territorio (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e isole).**

**INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

**Campione rappresentativo dell'universo delle imprese italiane mandanti. Domini di studio del campione: settore (commercio all'ingrosso, manifattura, altri settori) e territorio (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e isole). I dati sono riportati all'universo.**

**estensione territoriale del sondaggio:**

**INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

ABANO TERME	BASILIANO	CAMBIAGO
ABBADIA LARIANA	BASSANO DEL GRAPPA	CAMINO AL TAGLIAMENTO
ABBIATEGRASSO	BASTIA UMBRA	CAMPAGNA LUPIA
ACI CASTELLO	BAVENO	CAMPI BISENZIO
ACI SANT'ANTONIO	BELLAGIO	CAMPOBASSO
ACIREALE	BELLARIA IGEEA MARINA	CAMPODARSEGO
ACRI	BELLUSCO	CAMPODORO
AGLIANA	BELPASSO	CAMPOSAMPIERO
ANAGNI	BASSANO DEL GRAPPA	CASAGIOVE
APPIANO SULLA STRADA DEL VINO	BASTIA UMBRA	CASALECCHIO DI RENO
APRICENA	BAVENO	CASALEONE
AQUILEIA	BELLAGIO	CASALMAGGIORE
ARENA	BELLARIA IGEEA MARINA	CASALMORO
ARENZANO	CADELBOSCO DI SOPRA	CASALNUOVO DI NAPOLI
ARGELATO	CADONEGHE	CASALSERUGO
ARICCIA	CAERANO DI SAN MARCO	CASARSA DELLA DELIZIA
ARONA	CAGLIARI	CASATENOVIO
ARZIGNANO	CALATAFIMI SEGESTA	CASERTA
BAGNO A RIPOLI	CALTANISSETTA	CASSANO MAGNAGO
BALLABIO	CALVI DELL'UMBRIA	CASSINO
BARASSO	CAMAIORE	CASSOLA
DAVERIO	GAGGIANO	ISPICA
DAVOLI	GAIARINE	ITRI
DECIMOPUTZU	GALLARATE	LAGONEGRO
DELICETO	GALLIPOLI	LAINATE
DISO	GALZIGNANO TERME	LAIVES
DOLO	GAMBELLARA	LANCIANO
DUE CARRARE	GARBAGNATE MILANESE	LANUVIO
EMPOLI	GARBAGNATE MONASTERO	LASTRA A SIGNA
ENNA	GARLATE	LATINA
ERACLEA	GATTINARA	LATISANA

FABBRICO  
FAENZA  
FAUGLIA  
FERMIGNANO  
FERMO  
FERNO  
FERRARA  
FIDENZA  
FINALE EMILIA  
FIRENZE  
FIUME VENETO  
FIUMICINO  
FOGGIA  
FOLIGNO  
FOLLINA  
FORLI'  
FORLIMPOPOLI  
FORMIA  
FRAGNETO MONFORTE  
FRANCAVILLA AL MARE  
FRATTAMAGGIORE  
FROSINONE  
FUCECCHIO  
GABICCE

GAVIRATE  
GAZZADA SCHIANNO  
GENOLA  
GENOVA  
GIARRE  
GIOVINAZZO  
GIUGLIANO IN CAMPANIA  
GIUSSANO  
GODEGA DI SANT'URBANO  
GORNATE OLONA  
GRAVINA DI CATANIA  
GREZZANA  
GRIGNASCO  
GRISIGNANO DI ZOCCO  
GROSSETO  
GROTTAGLIE  
GUALDO CATTANEO  
GUARDAMIGLIO  
IGLESIAS  
IMBERSAGO  
IMPERIA  
IMPRUNETA  
ISOLA DEL LIRI  
ISOLA DELLA SCALA

LAVENO MOMBELLO  
LAZISE  
LEGNAGO  
LEGNANO  
LEGNARO  
LESMO  
LIVORNO  
LOCRI  
LODI  
LOMAGNA  
LONATE POZZOLO  
LONATO DEL GARDA  
LORO PICENO  
LUCCA  
LUGO  
LURAGO D'ERBA  
MACERATA  
MACERATA CAMPANIA  
MADDALONI  
MALCESINE  
MALNATE  
MANDELLO DEL LARIO  
MANDURIA  
MANGONE

MANTA  
MANTOVA  
MANZANO  
MARCARIA  
MARCIANISE  
MARENE  
MARENO DI PIAVE  
MARGHERITA DI SAVOIA  
MARIANO COMENSE  
MARINO  
MARMIROLO  
MARSALA  
MARTINA FRANCA  
MASCALUCIA  
MELFI  
MERANO  
MESSINA  
MILANO  
MISILMERI  
MISINTO

NERVIANO  
NETTUNO  
NEVIANO  
NOCERA SUPERIORE  
NOICATTARO  
NOVA MILANESE  
NOVARA  
NOVENTA PADOVANA  
NUORO  
NURAMINIS  
ODERZO  
OLGIATE OLONA  
OMEGNA  
OPPEANO  
OSPITALETTO  
OSTIGLIA  
PALERMO  
PANICALE  
PATU'  
PAVIA

PISTOIA  
PODENZANO  
POGGIO A CAIANO  
POGGIO RUSCO  
POGLIANO MILANESE  
POMEZIA  
PONTE SAN NICOLO'  
PONTEDERA  
PONZANO VENETO  
PORCARI  
PRATO  
PREGANZIOL  
PREGNANA MILANESE  
PREMARIACCO  
QUINTO VICENTINO  
RACCONIGI  
REGGELLO  
REGGIO CALABRIA  
RIOLO TERME  
RIPALTA ARPINA

RIVOLI  
ROANA  
ROBBIATE  
ROBBIO  
ROBECCHETTO CON INDUNO  
ROBECCO SUL NAVIGLIO  
ROCCASTRADA  
ROMA  
ROMANENGO  
RUFINA  
SACILE  
SALERNO

SAMARATE  
SAN BONIFACIO  
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA  
SAN CATALDO  
SAN DONA' DI PIAVE  
SAN DONATO MILANESE  
SAN FERMO DELLA BATTAGLIA  
SAN GENESIO ED UNITI  
SAN GERMANO DEI BERICI  
SAN GIOVANNI LA PUNTA  
SAN GIOVANNI LUPATOTO  
SAN VITO DI FAGAGNA

TRECCATE  
TREMESTIERI ETNEO  
TRENTO  
TREPPA GRANDE  
TREVIGNANO  
TREVISO  
TREZZANO SUL NAVIGLIO  
TREZZO SULL'ADDA  
TRICESIMO  
VEGGIANO  
VELTURNO  
VENEZIA

SALGAREDA  
SALUZZO

SANFRE'  
SANLURI

VERBANIA  
VERCELLI

## **INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

ABANO TERME	BUDRIO	CASTELFRANCO EMILIA
ABBIATEGRASSO	BUSANO	CASTELFRANCO VENETO
ACQUAVIVA DELLE FONTI	BUSSETO	CASTELLAMMARE DI STABIA
ACQUAVIVA PICENA	BUSSOLENGO	CASTELLANA GROTTE
AFRAGOLA	BUSTO ARSIZIO	CASTELLANZA
AGRATE BRIANZA	BUTTIGLIERA ALTA	CASTELLARANO
ALASSIO	CABIATE	CASTELLI CALEPIO
ALBANELLA	CADREZZATE	CASTELROTTO
ALBANO LAZIALE	CAGLIARI	CASTELVETRANO
ALBANO SANT'ALESSANDRO	CAGNO	CASTELVETRO DI MODENA
ALBENGA	CAIRATE	CASTENASO
ALBEROBELLO	CALCINATE	CASTENEDOLO
ALBIGNASEGO	CALCINATO	CASTIGLION FIORENTINO
ALBINO	CALDERARA DI RENO	CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
APIRO	CALDOGNO	CATANIA
APPIGNANO	CALENZANO	CATANZARO
ARCO	CALTANISSETTA	CAVALLINO-TREPORTI
ARCORE	CAMAIORE	CAVENAGO DI BRIANZA
ARCUGNANO	CAMBIAGO	CAVEZZO
AREZZO	CAMPEGINE	CAVRIAGO
ARIANO IRPINO	CARPI	COSTABISSARA
ARICCIA	CARPIANO	COSTIGLIOLE D'ASTI
ARLUNO	CARRARA	COTIGNOLA
ARZANO	CARRÈ	COVO
AVIGLIANO	CARUGO	CREPELLANO
AVIO	CASALBUTTANO ED UNITI	CROCETTA DEL MONTELLO
AZZANO SAN PAOLO	CASALE MONFERRATO	CUSAGO
BAGNO A RIPOLI	CASALECCHIO DI RENO	CUSANO MILANINO
BAGNOLO IN PIANO	CASALGRANDE	CUTRO
BAGNOLO MELLA	CASALMAGGIORE	DALMINE
BARBARANO VICENTINO	CASALNUOVO DI NAPOLI	DARFO BOARIO TERME
BARBERINO VAL D'ELSA	CASANDRINO	DELEBIO
BARI	CASARILE	DESIO
BARLETTA	CASARSA DELLA DELIZIA	DOLCE
BASSANO DEL GRAPPA	CASAVATORE	DOLZAGO
BASTIA UMBRA	CASIER	DOMEGGE DI CADORE
BATTIPAGLIA	CASNIGO	DOZZA
BEINASCO	CASOREZZO	DRUENTO

BELLUNO	CASSAGO BRIANZA	DUBINO
BELPASSO	CASSANO MAGNAGO	DUE CARRARE
BENTIVOGLIO	CASSINA DE' PECCHI	DUEVILLE
BERGAMO	CASSOLA	ESTE
BERNATE TICINO	CASTANO PRIMO	FAENZA
BERTINORO	CASTEGNATO	FANO
BESOZZO	CASTEL BOLOGNESE	FASANO
BEVAGNA	CASTEL MAGGIORE	FELTRE
BEVERINO	CASTEL SAN PIETRO TERME	FERENTINO
BIASSONO	CASTEL VOLTURNO	FERRARA
BIZZARONE	CASTELFIDARDO	FIANO ROMANO
BUCCINASCO	CASTELFRANCO DI SOTTO	FIESCO
FILOTTRANO	GUBBIO	PRATO
FINALE EMILIA	GUIDONIA MONTECELIO	PRATO ALLO STELVIO
FINO MORNASCO	IMOLA	PRATO SESIA
FIORANO MODENESE	IMPRUNETA	PRIVERNO
FIORENZUOLA D'ARDA	INVERIGO	PUEGNAGO SUL GARDA
FIRENZE	INVERUNO	PUTIGNANO
FIUMICELLO	IVREA	QUARONA
FOGGIA	JESI	QUARRATA
FOLIGNO	LA SPEZIA	QUERO VAS
FONDI	LAINATE	RACALE
FONTANETO D'AGOGNA	LALLIO	RAGUSA
FONTEVIVO	LAMEZIA TERME	ROSIGNANO MARITTIMO
FORLÌ	LANUVIO	ROVATO
FORMIGINE	LATINA	ROVELLASCA
GAIARINE	LAVIS	ROVERETO
GALATINA	LAZISE	ROVIGO
GALLARATE	LAZZATE	ROZZANO
GAMBETTOLA	LECCO	RUBANO
GARBAGNATE MONASTERO	LEGNAGO	RUBIERA
GASSINO TORINESE	LEGNANO	SABAUDIA
GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	LEGNARO	SABBIONETA
GAZZO VERONESE	LEINI	SALA BOLOGNESE
GAZZUOLO	LENO	SALTARA
GENOVA	LENTATE SUL SEVESO	SALUGGIA
GERENZANO	LIMENA	SALUZZO
GIUGLIANO IN CAMPANIA	LISSONE	SAN BENEDETTO DEL TRONTO
GIUSSANO	MAGLIANO ALPI	SAN CESARIO SUL PANARO
GOITO	MAIDA	SAN DONÀ DI PIAVE
GONARS	MAJANO	SAN DONATO MILANESE

GONZAGA	MALNATE	SAN FELICE SUL PANARO
GORGO AL MONTICANO	MALO	SAN GIORGIO DELLA RICHINVELDA
GORGONZOLA	MALTIGNANO	SAN GIORGIO DELLE PERTICHE
GORNATE-OLONA	MANFREDONIA	SERiate
GRAGNANO TREBBIENSE	MANIAGO	SERRAVALLE A PO
GRANAROLO DELL'EMILIA	MANSUÈ	SESTO CALENDE
GRANTOLA	MANTOVA	VILLANOVA MONDOVÌ
GRASSOBBIO	MARANELLO	VILLANOVA MONFERRATO
GRAVELLONA TOCE	MARANO VICENTINO	VILLANUOVA SUL CLISI
GRAVINA DI CATANIA	MARCALLO CON CASONE	VILLAREGGIA
GRICIGNANO DI AVERSA	MARCELLINARA	VILLAVERLA
GRIGNASCO	MIRANDOLA	VIMERCATE
GROSOTTO	MIRANO	VIMODRONE
GROSSETO	MISSAGLIA	VINCI
GRUGLIASCO	MISTERBIANCO	VINOVO
GRUMELLO DEL MONTE	MODENA	VITTORIO VENETO
GRUMO APPULA	MODICA	VOGHERA
GRUMOLO DELLE ABBADESSE	MODUGNO	VOLPIANO
GUALDO TADINO	MOLTENO	ZANÈ
GUARDIAGRELE	MONFALCONE	ZANICA
GUASTALLA	MONOPOLI	ZOLA PREDOSA

### **metodo di campionamento:**

#### **INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

**Campione ragionato dell'universo degli agenti di commercio.**

#### **INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

**Campione rappresentativo dell'universo delle imprese italiane mandanti.**

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>:**

#### **INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

**Campione ragionato dell'universo degli agenti di commercio. Domini di studio del campione: classe di età (fino a 35 anni, 36-50 anni, da 51 a 60, da 61 anni in poi), territorio (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e isole).**

#### **INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

---

<sup>2</sup> Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

**Campione rappresentativo dell'universo delle imprese italiane mandanti. Domini di studio del campione: settore (commercio all'ingrosso, manifattura, altri settori) e territorio (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e isole). I dati sono riportati all'universo.**

**metodo di raccolta delle informazioni:**

**Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer assisted telephone interview).**

**consistenza numerica del campione<sup>3</sup>**

**Numerosità campionaria complessiva:**

**INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

**180 casi (180 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 879 (56%); «rifiuti»: 510 (32,5%); «Sostituzioni»: 1.389 (88,5%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +7,5%). Fonte delle anagrafiche degli agenti: la Committente.**

**INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

**Numerosità campionaria complessiva: 260 casi (260 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 1.326 (58,8%); «rifiuti»: 669 (29,7%); «Sostituzioni»: 1.995 (88,5%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +6,2%). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Registro delle imprese.**

**testo integrale di tutte le domande (questionario)**

**INDAGINE SUGLI AGENTI DI COMMERCIO**

**13. [Solo se hanno risposto 1 alla 11] Lei ritiene di avere un ruolo (diretto o indiretto) nelle vendite effettuate online della sua impresa? Ovvero se la sua impresa vende on line è anche grazie alla sua opera di promozione e informazione sul territorio? (Una risposta)**

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>a.</b> Sì, sempre          | 1  |
| <b>b.</b> Sì, raramente       | 2  |
| <b>c.</b> No                  | 3  |
| <b>d.</b> Non sa/non risponde | 99 |

*Totale rispondenti 26%*

---

<sup>3</sup> Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

**14. [Solo a chi ha risposto 1 o 2 alla precedente] Le viene riconosciuto economicamente? (Una risposta)**

- |       |   |
|-------|---|
| a. Sì | 1 |
| b. No | 2 |

*Totale rispondenti 48,8%*

**18. Indipendentemente dalla sua storia personale e pensando invece al mondo degli agenti di commercio in generale, quanto ritiene che l'incremento degli acquisti effettuati dalle imprese tramite e-commerce metta in pericolo la professione di agente di commercio? (Una risposta)**

- |               |    |
|---------------|----|
| a. Molto      | 1  |
| b. Abbastanza | 2  |
| c. Poco       | 3  |
| d. Per niente | 4  |
| e. Non sa     | 99 |

*Totale rispondenti 100%*

**21. Ora le elencherò una serie di affermazioni, per ognuna di queste gentilmente mi indichi il suo grado di accordo. (Una risposta per ogni item. Utilizzo di una scala da 1 "completamente in disaccordo" a 5 "completamente d'accordo")**

- L'e-commerce ha migliorato i rapporti tra cliente e agente di commercio |\_\_|
- L'e-commerce ha migliorato la redditività della professione dell'agente |\_\_|
- L'e-commerce sta rimpiazzando sempre più la figura dell'agente |\_\_|
- In futuro gli agenti di commercio lavoreranno sempre più tramite internet |\_\_|
- L'e-commerce e internet in generale rappresentano un'opportunità per gli agenti di commercio |\_\_|

*Totale rispondenti 100%*

**24. Se l'impresa principale per cui lavora potenziasse la sua capacità di vendita online con un nuovo portale, un migliore software di CRM, esperti informatici e sviluppatori di siti internet etc. ma contemporaneamente si privasse o riducesse sensibilmente la propria rete di agenti commerciali, secondo lei i ricavi dell'impresa... (Una risposta)**

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| a. Aumenterebbero fortemente | 1 |
|------------------------------|---|

<b>b.</b> Aumenterebbero lievemente	2
<b>c.</b> Rimarrebbero invariati	3
<b>d.</b> Diminuirebbero lievemente	4
<b>e.</b> Diminuirebbero fortemente	5
<b>f.</b> Non sa/non risponde	99

*Totale rispondenti 100%*

## **INDAGINE SULLE IMPRESE MANDANTI**

**18. L'introduzione delle vendite tramite e-commerce ha avuto un qualche genere di impatto rispetto all'organizzazione della rete di vendita tradizionale? (Una risposta)**

<b>a.</b> Sì	1
<b>b.</b> No	2
<b>c.</b> Non sa/non risponde	99

*Totale rispondenti 23,4%*

**21. (Solo se "Sì" a domanda 7) L'introduzione delle vendite tramite e-commerce sta modificando profondamente il ruolo degli agenti di commercio. Ora le elencherò una serie di affermazioni, per ognuna di queste gentilmente mi indichi il suo grado di accordo. (Una risposta per ogni item. Utilizzo di una scala da 1 "completamente in disaccordo" a 5 "completamente d'accordo")**

<b>a.</b> L'e-commerce ha migliorato i rapporti tra i miei clienti e i miei agenti di commercio	<input type="checkbox"/>
<b>b.</b> L'e-commerce ha migliorato la redditività dei miei agenti	<input type="checkbox"/>
<b>c.</b> L'e-commerce sta rimpiazzando sempre più la figura dell'agente	<input type="checkbox"/>
<b>d.</b> In futuro i miei agenti di commercio lavoreranno sempre più tramite internet	<input type="checkbox"/>
<b>e.</b> L'e-commerce e internet in generale rappresentano un'opportunità per gli agenti di commercio	<input type="checkbox"/>

*Totale rispondenti 23,4%*

**26. (A tutti) Lei ritiene che in un prossimo futuro le reti di vendita tradizionali potrebbero essere sostituite completamente dalle attività di e-commerce?**

*(Una risposta)*

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>a.</b> Sì                  | 1  |
| <b>b.</b> No                  | 2  |
| <b>c.</b> Non sa/non risponde | 99 |

*Totale rispondenti 100%*