

SPECIALI DELLA SETTIMANA

Soft e Hard Skill: le competenze che faranno (davvero) la differenza

di **Giulia Maria Rossi** - Responsabile HR presso BDM Associati

Le competenze del *team* di lavoro di uno studio professionale - tecniche e relazionali - determinano ogni giorno la qualità del servizio, l'efficienza interna e la soddisfazione del cliente.

Ma quali competenze contano davvero oggi? E su quali è strategico investire per il futuro?

In questo articolo analizziamo le *skill* fondamentali per chi lavora negli studi professionali, con uno sguardo pratico su come svilupparle e integrarle nella crescita del *team*.

Hard e soft skill: cosa sono e perché servono

Le *hard skill* sono le competenze tecniche specifiche: saper leggere un contratto, predisporre una busta paga, gestire adempimenti fiscali e contributivi. Sono le basi della professione.

Le *soft skill*, invece, sono le abilità relazionali e organizzative: comunicazione efficace, gestione del tempo, *problem solving*, capacità di lavorare in gruppo, *leadership*.

Nello studio professionale, le *hard skill* assicurano correttezza tecnica, mentre le *soft skill* fanno la differenza nei rapporti con il *team* e con i clienti. Entrambe sono fondamentali e devono essere sviluppate parallelamente.

Il futuro: perché investire sulle soft skill?

Negli ultimi anni, è stata posta sempre più enfasi sullo sviluppo proprio delle *soft skill* in tutti i lavoratori, *junior* o *senior*.

Questa attenzione alle *soft skill* può essere ricondotta a diversi motivi:

1. le *soft skill* sono fondamentali, ma difficili da trasmettere

Sempre più datori di lavoro tendono a preferire candidati che, oltre alle competenze

tecniche, dimostrano solide capacità relazionali, comunicative e organizzative. Questo perché, mentre le *hard skill* possono essere apprese con relativa facilità attraverso corsi, esperienza diretta o affiancamento, lo sviluppo delle *soft skill* richiede tempo, contesto e, soprattutto, predisposizione personale. Spesso, chi possiede un buon bagaglio di competenze tecniche risulta inizialmente più autonomo ed efficace. Tuttavia, nel tempo, può incontrare maggiori difficoltà nella gestione di progetti complessi, nella relazione con i clienti o nella guida di un *team*, se non supportato da un adeguato sviluppo delle competenze trasversali;

2. la qualità percepita dal cliente si fonda sul rapporto umano

Nel contesto degli studi professionali, i clienti tendono a dare per acquisita la preparazione tecnica del professionista. Salvo casi di consulenze altamente specialistiche, ciò che realmente fa la differenza nella loro esperienza è la qualità del rapporto umano instaurato. Si sentono compresi? Hanno ricevuto ascolto, chiarezza, disponibilità? La risposta a queste domande incide fortemente sulla loro soddisfazione e, di conseguenza, sulla loro fidelizzazione. Le *soft skill* sono quindi essenziali non solo per la gestione efficace delle relazioni, ma anche per il posizionamento dello studio sul mercato;

3. le *hard skill* si imparano facilmente, le *soft skill* sono un bene raro

Oggi, la formazione tecnica è facilmente accessibile: tra corsi *online*, contenuti divulgativi, piattaforme specializzate e strumenti digitali, chiunque abbia curiosità e determinazione può acquisire nuove *hard skill*. Diversa è la situazione per le competenze trasversali: le *soft skill* si sviluppano soprattutto in ambienti favorevoli, attraverso l'esempio, l'osservazione e l'esperienza diretta. Tuttavia, non sempre negli studi esistono figure disponibili o preparate per accompagnare questa crescita. Paradossalmente, questa carenza può trasformarsi in opportunità: i giovani professionisti sono consapevoli del valore delle *soft skill* e tendono a preferire contesti che investono nella formazione relazionale e nell'affiancamento sul campo. Offrire questo tipo di percorso può diventare un elemento distintivo e attrattivo nella ricerca e nella fidelizzazione dei talenti.

Come migliorare le competenze professionali?

Lo **sviluppo professionale** è un percorso continuo, non un traguardo. Per continuare a investire nella crescita del *team* è importante:

1. **valutare le competenze esistenti:** capire il livello attuale di ogni membro del *team*, sia in termini di *hard* che di *soft skill*;
2. **pianificare una formazione personalizzata:** mettere a disposizione corsi e attività adatte al ruolo e alle esigenze del singolo professionista;
3. **favorire la cultura del *feedback*:** incoraggiare il confronto costruttivo all'interno del *team* e con i clienti. Grazie a *feedback* costanti sarà possibile notare il miglioramento e la crescita, così come le aree su cui è ancora necessario lavorare;



4. **incentivare la *leadership diffusa***: responsabilizzare ogni professionista alla guida di piccoli progetti o aree di attività. Questo stimolerà la persona a formarsi sulle *hard skill* necessarie a portare a termine il progetto e le permetterà di sviluppare, lavorando in *team* e con i clienti, competenze relazionali sempre più preziose.

In conclusione

La crescita delle competenze, sia tecniche che relazionali, rappresenta oggi un *asset* strategico per gli studi professionali. Investire nella formazione continua del *team* significa garantire qualità, migliorare l'efficienza interna e costruire relazioni durature con i clienti. *Soft* e *hard skill* non sono alternative, ma complementari: solo il loro equilibrio consente di affrontare le sfide di un mercato in costante trasformazione.

Un ulteriore vantaggio? Una volta consolidato un metodo efficace per la formazione e lo sviluppo del personale all'interno dello studio di consulenza, questo può essere trasferito anche ai clienti imprenditori. Sempre più consapevoli del valore delle risorse umane, saranno i primi a riconoscere il beneficio di percorsi strutturati per far crescere competenze e performance anche nelle proprie aziende.

13 MAGGIO DIGITAL | EVENTO ACCREDITATO

#scenarioprofessionisti2025

DIGITAL | CERNOBBIO 14 MAGGIO

Lo Scenario delle Professioni: oggi e domani

