

## ***Come prepararsi alle scadenze: la gestione della pratica 730***

di **Elis Karaj** – Consulente di BDM Associati SRL

La gestione del modello 730 rappresenta ogni anno **una delle attività più impegnative per gli studi professionali**. A differenza di altri adempimenti, il 730 si caratterizza per l'elevata stagionalità, l'alto numero di pratiche da evadere in tempi ristretti e la necessità di relazionarsi con clienti privati, spesso poco strutturati dal punto di vista documentale.

Affrontare la campagna senza un processo ben definito equivale a **muoversi alla cieca**: si rischia di dimenticare clienti, duplicare attività, perdere versioni di lavoro o trovarsi in affanno proprio nei periodi di picco. Gli effetti sono immediati: disorganizzazione interna, comunicazioni frammentate, errori evitabili e perdita di controllo.

Dotarsi di un **protocollo operativo chiaro e replicabile** è quindi una scelta strategica per garantire qualità del servizio, serenità del team e continuità nel rapporto con il cliente.

### **Perché serve una procedura?**

Un processo codificato consente di:

- **pianificare la campagna** in base al calendario fiscale (es. raccolta documenti entro il 15 aprile, invio entro il 30 settembre), distribuendo correttamente i carichi di lavoro;
- **assegnare ruoli chiari** all'interno del *team* (es. chi raccoglie, chi elabora, chi controlla, chi invia), riducendo sovrapposizioni e colli di bottiglia;
- **guidare il cliente** con strumenti di supporto (es. *check list* personalizzate, promemoria, scadenziari) per evitare ritardi o omissioni;
- **monitorare l'avanzamento** delle pratiche con *software* gestionali e dashboard operative che facilitano la supervisione in tempo reale;
- **standardizzare le attività**, riducendo rifacimenti e variabilità nei risultati, grazie a modelli e template condivisi.

Questo approccio è fondamentale soprattutto negli studi che gestiscono volumi elevati (es. 150–300 dichiarazioni in pochi mesi), dove l'efficienza e il controllo operativo fanno la differenza tra una campagna fluida e una gestione caotica.

## Come costruire un flusso di lavoro efficace

Per essere davvero funzionale, una procedura dovrebbe articolarsi in fasi operative ben definite:

- **pianificazione dettagliata** della campagna, con date di apertura/chiusura, revisioni intermedie e scadenze per l'invio;
- **chiarezza nei ruoli**, per assicurare responsabilità operative (es. data entry, controllo qualità, trasmissione);
- **strumenti digitali di gestione condivisa**, come software in cloud, CRM e sistemi di tracciamento dello stato delle pratiche;
- **check list ragionate**, suddivise per area tematica e personalizzate in base al profilo del contribuente (es. redditi, spese sanitarie, affitti);
- **gestione delle eccezioni**, con *alert* automatici per pratiche complesse, incomplete o ferme da troppo tempo.

## Il valore di una *check list*

Tra gli strumenti più efficaci, la check list documentale consente di:

- coinvolgere attivamente il cliente nel processo;
- ridurre i solleciti e le richieste integrative;
- migliorare la qualità e la rapidità dell'elaborazione.

Suddividerla per aree tematiche (dati anagrafici, redditi, immobili, spese detraibili) aiuta il cliente a comprendere cosa serve e perché.

## Gli errori più comuni

Quando manca una procedura operativa chiara e condivisa, anche le attività più consolidate rischiano di trasformarsi in una fonte di **stress e disorganizzazione**. Senza un sistema strutturato, è facile che alcuni clienti vengano dimenticati semplicemente perché non correttamente inseriti in agenda o privi di una scadenza pianificata. Altre pratiche, invece, possono essere gestite più volte da operatori diversi o, peggio, restare ferme senza che nessuno se ne accorga.

In questo scenario caotico, le dichiarazioni più complesse – che richiederebbero attenzione e tempi più lunghi – tendono a essere rimandate, finendo per accumularsi proprio nei momenti di massimo carico operativo. Il risultato è un **picco di lavoro** nelle settimane più critiche, con conseguenti ritardi nei controlli e nei riscontri documentali.

Tutto ciò ha un impatto diretto sulla qualità percepita del servizio: aumentano gli errori evitabili, si moltiplicano le comunicazioni ripetitive con i clienti e si perde tempo prezioso nella gestione dell'urgenza. L'intero studio si trova così a lavorare in affanno, con una riduzione progressiva della marginalità per singola pratica e una sensazione costante di rincorsa.

### Un vantaggio competitivo per lo studio

Gestire il 730 con metodo non è solo una questione organizzativa, ma una leva per **rafforzare il posizionamento dello studio**:

- **migliora la *customer experience***, grazie a un servizio ordinato e trasparente;
- **favorisce la fidelizzazione**, trasmettendo affidabilità e attenzione;
- **agevola la formazione delle risorse**, grazie a processi chiari e replicabili;
- **riduce la dipendenza dalle persone**, rendendo lo studio più solido e scalabile.

### Conclusione

Affrontare il 730/2025 con serenità è possibile. Serve una procedura chiara, condivisa e supportata da strumenti digitali. Il flusso di lavoro operativo, la *check list*, l'utilizzo di *software* gestionali e una comunicazione efficace con i clienti possono trasformare una criticità stagionale in un processo ad alta efficienza.