

Gestão Comercial na Área Seguradora

Objetivos Gerais:

O Gestor Comercial das Seguradoras tem um papel crucial no atingir dos objetivos da empresa, sendo o “rosto” da empresa junto dos mediadores e muitas vezes junto do consumidor final, particular ou empresa, servindo também de elemento de ligação entre o cliente interno e o cliente externo.

As funções que desempenha, exigem competências relevantes no âmbito da negociação, gestão, desenvolvimento e animação de equipas.

Este curso, visa deste modo, dotar o Gestor Comercial de metodologias e ferramentas que permitam uma gestão de sucesso junto das suas equipas e assim contribuir para o ultrapassar dos objetivos definidos pela Alta Direção.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Conhecer as principais modalidades e procedimentos no âmbito dos Ramos Não Vida;
- Prestar um atendimento baseado na qualidade e na satisfação do cliente;
- Conhecer as regras e procedimentos para um processo de negociação bem-sucedida, quer com o cliente externo, quer com o cliente interno;
- Compreender a relevância e funcionamento da distribuição de seguros no setor segurador;
- Dirigir e planear a atividade comercial no âmbito segurador;
- Sistematizar processos de gestão no âmbito da mediação de seguros;
- Analisar e interpretar as informações de gestão relevantes na esfera de atuação dos gestores comerciais;
- Liderar e motivar as redes de mediação eficazmente visando o atingir dos resultados comerciais superiormente definidos.

Destinatários:

Este curso é dirigido aos profissionais que exercem funções de Gestão Comercial no setor segurador e que negoceiam com clientes externos e internos, liderando equipas de mediadores.

Carga Horária:

50 horas

Conteúdo Programático:

- ✓ **Módulo I – Tipologia de Seguros e Procedimentos nos Ramos Não Vida:**
 - Principais Ramos de Seguros Não Vida:
 - Seguro Automóvel;
 - Seguro Multiriscos Habitação;
 - Seguro de Acidentes de trabalho;
 - Seguro de Saúde;
 - Seguro de Responsabilidade Civil;
 - Seguro de Acidentes Pessoais;
 - Atividade prática.

- ✓ **Módulo II – Atendimento e Negociação com Clientes:**
 - A importância da qualidade de serviço;
 - Atendimento:
 - A imagem da Instituição;
 - Regras fundamentais para transmitir uma imagem de excelência;
 - Cultura organizacional;
 - Cliente Interno e Externo;
 - Momentos chave do atendimento;
 - Estrutura de uma argumentação convincente;
 - Contornar as objeções;
 - Gestão de tempo;
 - *Role Play*.
 - Negociação/Venda:
 - Negociação;
 - Elementos fundamentais da negociação;
 - Estratégias, técnicas e táticas negociais;
 - Negociação comercial em seguros;
 - *Framework* negocial;
 - *Role play*.

- ✓ **Módulo III – A Importância dos Canais de Distribuição no Mercado Segurador:**
 - Enquadramento;
 - Distribuição Tradicional:
 - Agentes de seguros, Sociedades de Mediação e Corretores.
 - Novos Canais de Distribuição:
 - Distribuição bancária de seguros;
 - Canais Diretos:
 - Balcões das Seguradoras;
 - Internet;
 - Venda de seguros por telefone;
 - Outros canais de distribuição.
 - Atividade prática.

- ✓ **Módulo IV – Gestão Comercial, Conceitos e Elementos Fundamentais:**
 - Evolução do conceito de gestão de vendas até à atualidade;
 - O posicionamento das vendas no marketing-mix;
 - Organização da área de vendas;
 - Interação da área de vendas com as outras áreas da empresa;
 - Planeamento de vendas;
 - Objetivos na atividade comercial.

- ✓ **Módulo V – Gestão de mediadores:**
 - Sistematização de processos de gestão no âmbito da mediação:
 - Análise das redes de mediação da seguradora;
 - Análise dos principais concorrentes a nível da mediação;
 - Recrutamento e formação de mediadores;
 - Estruturação comercial e segmentação da rede de agentes;
 - Elaboração e transposição de objetivos para as redes e sub-redes de mediação;
 - Medição e aferição de resultados.
 - Gestão de conta na atividade de intermediação de seguros:
 - Definição de objetivos;
 - Processo de gestão de conta;
 - Plano de atividades;
 - Ferramentas de atuação;
 - Medição e aferição de resultados;
 - Atividade prática.
 - Planeamento de conta direcionado aos mediadores principais:
 - Análise do mediador;
 - Elaboração do planeamento de conta;
 - Definição de objetivos;
 - Planeamento de atividades;
 - Atividade prática.
 - Partilha das informações de gestão com os mediadores de seguros.

- ✓ **Módulo VI – Animação e Motivação de Mediadores na Atividade Seguradora:**
 - A importância da coesão das equipas para o atingir dos resultados:
 - Atividade prática.
 - Equipas de alto desempenho - Modelo *Perform*:
 - Atividade prática.
 - Desenvolvimento, Animação e Motivação das Redes e Sub-redes de mediação no setor segurador:
 - Fatores determinantes da motivação;
 - Principais Teorias da Motivação;
 - Objetivos da motivação;
 - Mix-motivacional;
 - Modelo de desenvolvimento das equipas;

- Dinamizar e animar equipas em ambiente competitivo;
- Atividade prática.
- A liderança das Redes e Sub-redes de mediação no setor segurador;
- Principais Conclusões e Encerramento.