

## 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 negociam com clientes externos e internos, liderando equipas de mediadores.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

## Carga Horária

50 Horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### Módulo I – Tipologia de Seguros e Procedimentos nos Ramos Não Vida

- ✓ Principais Ramos de Seguros Não Vida:
  - Seguro Automóvel;
  - Seguro Multirriscos 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.

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.