

Negociación y Proceso de Asesoramiento en Seguros

Objetivo General:

El participante será capaz de aplicar un enfoque ético y consultivo en la asesoría en seguros, desarrollando habilidades de comunicación, negociación y fidelización, incorporando herramientas y estrategias adaptadas a contextos modernos para alcanzar un equilibrio entre la satisfacción del cliente, la rentabilidad del negocio y la contribución a la industria.

Objetivos Específicos:

- Integrar principios éticos y desarrollar buenas prácticas en la asesoría de seguros en un mercado competitivo.
- Potenciar las capacidades de comunicación para conectar con clientes de manera efectiva.
- Aplicar estrategias de fidelización y gestión eficiente de la cartera de clientes.
- Diseñar un plan personal con metas y logros con objetivos SMART

Público Objetivo:

Ejecutivos de ventas y comerciales, corredores de seguros, personal administrativo y cualquier profesional de la industria aseguradora interesado en mejorar sus habilidades de venta y negociación.

Cantidad de Horas: 36 horas cronológicas

Programa del Curso:

Módulo 1: Fundamentos del Negocio Asegurador

- Importancia del Seguro: Conceptos claves y beneficios.
- Contexto del Mercado Actual:
 - Tendencias y desafíos del mercado asegurador
 - Comportamiento de los clientes y sus expectativas.
- Marco/Regulatorio y Normativo Actualizado:
 - Tendencias y desafíos del mercado de seguros.
 - Responsabilidades legales del asesor de seguros.
- Rol del ejecutivo:
 - Ética y profesionalismo en el desempeño del rol.
 - Relación entre asesor, cliente y empresa aseguradora.

Módulo 2: Comunicación Efectiva en la Venta de Seguros

- Definiciones Básicas de Comunicación:
 - Importancia de la claridad y empatía en el mensaje.
 - Tipos de comunicación: verbal, no verbal y escrita.
- Habilidades de Comunicación:
 - Escucha activa: técnicas y beneficios.
 - Construcción de confianza con el cliente.
- Metodología SPIN:
 - Conceptos fundamentales.
 - Elaboración de preguntas para identificar necesidades.
- Manejo de Objeciones:
 - Técnicas para responder a preocupaciones del cliente.
 - Práctica de resolución de conflictos.

Módulo 3: Fidelización de Clientes y Crecimiento del Negocio

- Gestión de Cartera y Análisis de Clientes:
 - Análisis de cartera y segmentación de la cartera.
 - Identificación de oportunidades de negocio.
- Fidelización y seguimiento de la cartera:
 - Estrategias para mejorar la experiencia del cliente
 - Construir relaciones a largo plazo.

Módulo 4: Plan de Acción Dinámico

- Diseño de un plan de acción con objetivos SMART como cierre de curso y para maximizar resultados futuros.

Orientaciones Metodológicas:

El curso se desarrolla bajo un enfoque teórico-práctico que promueve la participación activa de los asistentes, asegurando el aprendizaje significativo y la aplicación inmediata de los contenidos. Las sesiones están diseñadas para combinar exposiciones conceptuales con actividades prácticas trabajo en equipo, debates y análisis de casos. Esto permite a los participantes internalizar los conocimientos y desarrollar competencias aplicables a situaciones reales del ámbito de la negociación y la venta de seguros.

Durante las sesiones, se utiliza una metodología basada en el aprendizaje colaborativo, en la que se fomenta el intercambio de experiencias entre los participantes y el desarrollo de soluciones conjuntas a problemas específicos. Además, se incorporan herramientas de reflexión personal y grupal para conectar los conceptos con las necesidades y desafíos del entorno laboral de los asistentes.

El rol del facilitador será el de guía y mediador, promoviendo un ambiente dinámico y constructivo en el que los participantes puedan explorar, cuestionar y fortalecer sus habilidades. El aprendizaje se apoya en materiales complementarios como, guías prácticas y ejercicios diseñados para afianzar los conocimientos adquiridos.

Se prioriza un enfoque “aprender haciendo”, en que los conceptos teóricos son reforzados a través de actividades dinámicas y ejercicios interactivos de comunicación.

Requisitos de Aprobación:

- El programa se aprueba con calificación igual o superior a nota 4 en escala de 1 a 7
- Asistencia superior al 75%

Calificaciones y su ponderación:

- 30% evaluaciones parciales
- 30% presentación final de caso práctico
- 20% prueba final.
- 20% participación (considera cámara encendida, opiniones y consultas durante las clases, por chat o verbalmente)