

Gestão de Carteiras -Técnicas de Vendas e Reporting Comercial para Agentes de Seguros

Objetivos Gerais

É inquestionável que os mercados estão cada vez mais competitivos e disputados. Vender, produtos ou serviços, de uma forma rentável, mantendo uma relação de continuidade e durabilidade com os clientes é uma tarefa árdua, mas é o objetivo central e estratégico para a maioria das empresas com mentalidade vencedora.

Nesta perspetiva, os técnicos de vendas são a uma das partes mais importantes de todo o processo, porque é através do seu trabalho de vendas e fidelização dos seus clientes que as empresas prosperam e a rentabilidade aumenta.

Com a evolução das exigências dos consumidores, a categoria de comercial teve de evoluir, para uma nova prerrogativa de relacionamento e assunção de mais responsabilidades.

Hoje um Gestor de Vendas tem de conhecer bem os produtos que esta a oferecer ao cliente, tem de saber classificar o cliente, fazer prospeção de mercado, ter conhecimentos para fidelizar o cliente, saber responder às reclamações do cliente.

Com este curso pretende-se dotar os participantes com técnicas de venda e negociação, específicas para a gestão comercial da sua carteira de clientes, que possibilitem aumentar a eficácia dos resultados comerciais.

Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar todas as técnicas de venda de seguros; desde a prospecção ao fecho
- Saber como negociar
- Gerir e organizar a sua carteira de clientes;
- Mitigar o risco para Companhia e melhorar o relacionamento interdepartamental;
- Efetuar reports comerciais semanais e processos de controlo de carteira;
- Identificar as necessidades do cliente e dinamizar o cross selling;
- Organizar e dinamizar a relação com o cliente.

Destinatários:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar conhecimentos de vendas de seguros, aos gestores de seguros, comerciais, técnicos de venda e team leader.

Carga Horária: 30 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – O cliente

- Prospecção e captação
- O processo de negociação
- Técnicas de venda;
- O fecho da venda;
- Reporting semanal e seguimento;
- Seguro Responsabilidade Civil – Conceito, coberturas;
- Rolls play de vendas;

Módulo II – Gestão da carteira

- Análise da Carteira;
- Relacionamento e comunicação;
- Organização e acompanhamento de agenda;
- Organização do tempo e produtividade;
- Cross selling de produtos
- Monitorização e informação
- Dinâmicas de grupo

Módulo III – Responsabilidade e actuação comercial

- Gestão de expectativas;
- Qualidade do serviço;
- Actuação no sinistro;
- Relação interdepartamental;
- Soluções e informação ao cliente;

Módulo IV – Conhecimento técnico e objectivos

- Conhecer a actividade seguradora e os seus princípios;
- Dominio técnico dos produtos;
- Análise de resultados e objectivos comerciais.