

Corso in house e a catalogo

La normativa Ivass come strumento operativo per una consulenza di qualità

Destinatari

L'intervento è progettato per professionisti di assicurazioni e banche che propongono servizi assicurativi e decidono di utilizzare gli impegni d'aula obbligatori per un confronto professionale pratico al fine di perfezionare il proprio metodo per migliorare il servizio offerto.

Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Programma

- ✓ Breve richiamo alla normativa Ivass
 - ✓ La centralità del Cliente
 - ✓ La consulenza Assicurativa di qualità
 - ✓ La soddisfazione del cliente/dell'azienda/del consulente
 - ✓ L'importanza di approfondire la conoscenza dei clienti: bisogni e coperture
 - ✓ Il prodotto adatto al cliente specifico
 - ✓ Trasparenza a tutela dei consumatori
 - ✓ Breve cenno agli interventi legislativi a livello Europeo: proposte della Commissione Europea
 - ✓ La normativa quale supporto e non vincolo amministrativo
 - ✓ La fase di scoperta e di raccolta delle informazioni attraverso l'utilizzo spontaneo del questionario
 - ✓ Esplorazione e agganci commerciali
 - ✓ La comunicazione: le domande e l'ascolto
 - **Esercitazione** audio assistita: ascolto guidato, osservazione "alla moviola" di conversazioni reali (preregistrate ed anonimizzate) banca – cliente in materia di polizze.
 - ✓ Il cross selling
 - ✓ La polizza come "driver" alla vendita di altri prodotti bancari e finanziari
 - ✓ Le fasi logiche del colloquio allo sportello e del contatto telefonico
- Esercitazioni Video assistita:** role playing ad elevata veridicità (il docente svolge il ruolo di un cliente interessato a prodotti assicurativi). Rivisitazione critica "alla moviola" dei filmati finalizzata ad individuare e commentare punti di forza, punti di debolezza e mancati agganci commerciali.
- Esercitazioni di gruppo e individuali**
Eventuale utilizzo di strumenti audio-video, su esplicita disponibilità dei discenti.

Referenti in Assilea Servizi

Ilaria Nanni - **Area Formazione** - Tel. 06 99703622
Dimitri Verdecchia - **Area Formazione** - Tel. 06 99703654