

La relazione con il Cliente

PERCORSI: FORMAZIONE IVASS - AGGIORNAMENTO IVASS

Area Tematica Ivass: AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Durata: 1 ora

Obiettivi:

La gestione dei rapporti con il Cliente è una delle competenze chiave che il Regolamento IVASS n° 40/2018 conferma nel quadro degli elementi di professionalizzazione delle persone coinvolte nell'attività di distribuzione assicurativa.

Quali sono i cardini di un buon processo di relazione? Quali sono gli strumenti a disposizione per questo obiettivo? Come legare relazione e offerta adeguata?

A queste risposte è finalizzata la struttura didattica di questo corso.

Il corso guida il Consulente nella gestione della relazione anche nei suoi aspetti più operativi attraverso l'analisi di casi pratici.

Contenuti:

Modulo 1 – Conoscenza e relazione

- La relazione nasce dalla conoscenza dei valori
- I perché del cliente
- Come individuare i perché del cliente
- L'emotività
- Superare i semplici bisogni e individuare i perché del cliente
- Learning Stop
- I perché del cliente derivano da esperienze che dobbiamo farci raccontare
- Equilibrio tra chiarezza e trasparenza
- L'ascolto attivo come strumento per costruire una relazione duratura e un'offerta adeguata
- Learning Stop

Modulo 2 – Gli strumenti della relazione

- Gli strumenti previsti dalle norme: un censimento ragionato
- Oltre la norma: domanda e ascolto – i modi per conoscere il cliente
- Oltre la norma: domanda e ascolto – un esempio concreto
- Considerazioni sul questionario
- Learning Stop
- Usare gli strumenti normativi: come e quando
- Come individuare la soluzione adeguata per il cliente
- Check list: domande e strumenti
- Learning Stop

Modulo 3 – Relazione e offerta adeguata

- Relazione e target market
- Il target market
- Perché è importante il target market
- Intervista al cliente
- Quando come e quali domande per target market e adeguatezza
- Learning Stop
- Bisogni uguali, valori diversi, progetti di copertura diversi: un esempio concreto
- I valori e le esperienze che favoriscono la relazione
- I rischi delle esperienze non vissute
- Tra nudge e rispetto della normativa
- Learning Stop

Modulo 4 – La relazione nel tempo

- Pianificare e fare il tagliando
- Il ciclo di vita del cliente
- La relazione con il cliente e le cattive notizie (dagli strumenti normativi al rapporto col cliente)

- Learning Stop

Certificazione/Attestato: Report finali e Attestato di fruizione conformi alle disposizioni del Regolamento IVASS

Prodotto da: Piazza Copernico

Contenuti a cura di: LYVE

Tecnologia di sviluppo: HTML5

Requisiti Tecnici minimi:

Acrobat Reader

I documenti PDF sono esportati per la versione 5 ma sono compatibili con le versioni successive di Acrobat Reader rilasciate fino alla data di aggiornamento di questo file.

Browser

- Internet Explorer 10
- Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

JavaScript abilitato

Blocco popup disabilitato

Risoluzione video minima

I corsi sono ottimizzati per una visualizzazione a 1024x768 su pc e tablet da almeno 7 pollici.

Altoparlanti o cuffie (in caso di prodotti multimediali)

Modalità di tracciamento dati - SCORM 1.2