# دورة إدارة وكالات التأمين: البيع الاستشاري وتحليل احتياجات العملاء والسلوك المهني

1 – 5 أغسطس 2027

المنامة

# دورة إدارة وكالات التأمين: البيع الاستشاري وتحليل احتياجات العملاء والسلوك المهني

**المرجع:** 786_37212 **التاريخ:** 1 – 5 أغسطس 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** GBP 4300

## ملخص البرنامج

إدارة وكالات التأمين محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء التوزيع ومديري الوكالات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة للمشورة والسلوك المهني في وحدة مبيعات واحدة. يبيع الوكلاء في الغالب بكفاءة، ومع ذلك قد يؤدي ضعف تحليل الاحتياجات وقصور السجلات وتفاوت السلوك المهني إلى شكاوى ووثائق ملغاة. وينتقل البرنامج من نموذج الوكالة واحتياجات العملاء إلى الحوار الاستشاري، ثم إلى ضبط السلوك المهني وتوجيه الأداء، وصولا إلى خطة يستطيع مجلس التوزيع اعتمادها. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة وكالات التأمين لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد شركات تأمين الحياة والمركبات والممتلكات على وكلاء ومستشارين يشرحون تغطيات قلما يقرؤها العملاء كاملة. وحين تسجل الاحتياجات تسجيلا ضعيفا أو تدفع الحوافز نحو منتج واحد تظهر الشكاوى والإلغاءات والأسئلة الرقابية. أما المديرون الذين يدربون على الحوار ويتحققون من الملاءمة ويقرأون مؤشرات السلوك المهني فيحمون ثقة العملاء دون إبطاء المبيعات. ويتوقف ذلك على جمع التدريب والضوابط والأهداف في روتين واحد.

- ملاءمة المنتج للعميل: تتحسن حين تسجل الاحتياجات وتطابق مع التغطية الموصى بها.
- استمرار الوثائق: يرتفع حين يتلقى العملاء شروحا واضحة وتقل الوثائق الملغاة.
- التعرض لمخاطر السلوك المهني: ينخفض حين تتابع أسباب الشكاوى وآثار الحوافز.

## المبادئ والأساس المعرفي

- تقييم المطالب والاحتياجات Demands and Needs Assessment: يلزم المستشار بتحديد ما يحتاج إليه العميل قبل التوصية بمنتج، ويطبق في الجلستين 2 و3 على الحوار الاستشاري.
- توجيه توزيع التأمين Insurance Distribution Directive: يضع متطلبات الإفصاح وقواعد السلوك في التوزيع، ويطبق في الجلسة 4 على الإفصاح وفحص السجلات.
- إدارة مخاطر السلوك المهني Conduct Risk Management: تعد النتائج السيئة للعملاء خطرا يحدد ويضبط، وتطبق في الجلستين 4 و5 على تصميم الحوافز ومتابعتها.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء التوزيع الذين يضعون الأهداف وخطط القنوات للوكلاء والمستشارين.
- مديرو الوكالات الذين يستقطبون الوكلاء ويدربونهم ويراجعون أعمالهم.
- قادة التأمين المصرفي والشراكات الذين يديرون مبيعات التأمين عبر قنوات أخرى.
- قادة الامتثال والجودة الذين يراجعون ملفات المبيعات والشكاوى.

تشمل البيئات المعتادة تأمين الحياة والتأمين العام والتأمين المصرفي ووساطة التأمين.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواطن الضعف في نموذج الوكالة من سجلات المبيعات واستمرار الوثائق.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتين لتحليل الاحتياجات يناسب أنواع العملاء المختلفة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المشورة المسجلة من حيث الملاءمة والوضوح.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم قواعد للحوافز والمتابعة تحد من مخاطر السلوك المهني.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات التدريب بحسب الوكيل ونتيجة العميل.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة المشورة والسلوك المهني أمام مجلس التوزيع.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: إدارة وكالات التأمين ونموذج التوزيع

أين ينشئ نموذج الوكالة قيمة، وأين ينشئ مخاطر؟

- خريطة نموذج الوكالة
- دفتر إنتاجية الوكلاء
- مراجعة استمرار الوثائق وإلغائها
- مقارنة مزيج القنوات
- سجل أسباب الشكاوى

### اليوم 2: تحليل احتياجات العملاء

كيف تحدد حاجة العميل قبل ذكر أي منتج؟

- نموذج تقييم المطالب والاحتياجات
- دليل أساليب طرح الأسئلة
- ورقة ملف شرائح العملاء
- قراءة فجوة الحماية
- قالب سجل الاحتياجات

## اليوم 3: البيع الاستشاري والملاءمة

كيف يشرح الوكيل التغطية ليتمكن العميل من القرار؟

- مخطط هيكل جلسة الاستشارة
- مصفوفة ملاءمة المنتج
- شبكة معالجة الاعتراضات
- فحص وضوح الشرح بلغة مبسطة
- ورقة مراجعة المشورة المسجلة

## اليوم 4: ضبط السلوك المهني والحوافز

كيف تحافظ القواعد والمكافآت والسجلات على عدالة المشورة؟

- قائمة فحص متطلبات الإفصاح
- خريطة حرارية لمخاطر السلوك المهني
- اختبار أثر الحوافز
- خطة أخذ عينات الملفات
- قاعدة تصعيد الشكاوى

## اليوم 5: خطة المشورة والسلوك المهني لوحدة مبيعات واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع مجلس التوزيع اعتمادها؟

- تطبيق دفتر إنتاجية الوكلاء من الجلسة 1
- اختبار نموذج تقييم المطالب والاحتياجات من الجلسة 2
- فحص مصفوفة ملاءمة المنتج من الجلسة 3
- تدريب على اختبار أثر الحوافز من الجلسة 4
- إنجاز خطة المشورة والسلوك المهني للوكالة

## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لوحدتي مبيعات، إحداهما في تأمين الحياة والأخرى في تأمين المركبات والممتلكات، في كل منهما نتائج الوكلاء وبيانات إلغاء الوثائق وعينات من ملفات العملاء وسجلات الشكاوى. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيراجعون سجلات المشورة ويدافعون عن خياراتهم في التدريب والضبط أمام زملاء يؤدون دور أعضاء مجلس التوزيع.

- نشاط مقترح: قراءة خمسة ملفات للعملاء والحكم على مطابقة التغطية الموصى بها للاحتياجات المسجلة.
- نشاط مقترح: تعديل نظام للحوافز وتقدير أثره في السلوك المهني والمبيعات.
- نشاط مقترح: التخطيط لزيارة تدريبية لوكيل ترتفع لديه نسبة إلغاء الوثائق.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة للمشورة والسلوك المهني في وحدة مبيعات واحدة. وتضم الخطة خريطة لنموذج الوكالة وروتينا لتحليل الاحتياجات وفحصا للملاءمة وقواعد للحوافز والمتابعة وتقويما للتدريب. وتستخدم في العمل لإحاطة مجلس التوزيع والاتفاق على الواجبات مع مديري الوكالات وقادة الامتثال.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج إدارة وكالات التأمين المديرين الذين لم يسبق لهم بيع التأمين؟

نعم، إذ تدرس إدارة وكالات التأمين عبر ملفات جاهزة وقوالب. وتفترض خبرة في قيادة المبيعات أو التوزيع أو مراجعة الجودة في الخدمات المالية، دون حاجة إلى ترخيص للبيع.

### على أي إطار تقوم إدارة وكالات التأمين؟

تقوم إدارة وكالات التأمين على مبدأ تقييم المطالب والاحتياجات، وعلى قواعد السلوك ومتطلبات الإفصاح في Directive Insurance Distribution، وعلى إدارة مخاطر السلوك المهني.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن إدارة وكالات التأمين في العمل؟

تستخدم خطة المشورة والسلوك المهني لإحاطة مجلس التوزيع والاتفاق مع مديري الوكالات على واجبات التدريب ووضع روتين لمتابعة ملفات المشورة.

## بماذا تختلف إدارة وكالات التأمين عن برنامج إدارة المبيعات العام؟

تركز إدارة وكالات التأمين على تحليل الاحتياجات والملاءمة وضبط السلوك المهني في بيع التغطيات، بينما يركز برنامج إدارة المبيعات العام على خطوط الفرص والأهداف وتحفيز الفرق.