

Comprendere il Cliente e i suoi bisogni

PERCORSI: FORMAZIONE IVASS - AGGIORNAMENTO IVASS – FORMAZIONE OAM

Area Tematica Ivass: AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Modulo Ivass: Capacità di ascoltare e decodificare i bisogni della clientela

Argomento tematico OAM: Deontologia e correttezza professionale nei rapporti con il cliente

Durata: 1 ora

Obiettivi:

Con l'introduzione della normativa IDD e, a seguire la generale modifica del Codice delle Assicurazioni Private e dei Regolamenti attuativi dell'IVASS, il Cliente è messo al centro dell'attività consulenziale.

Il Consulente della nuova era non è più un venditore ma attore principale della relazione con il Cliente.

È necessario conoscere il Cliente, i suoi bisogni e le sue esigenze: per intervistarlo, il Consulente ha a disposizione il questionario Demands & Needs che, da blocco di appunti, diventa lo strumento per profilare il Cliente e proporgli la soluzione più adeguata.

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

Contenuti:

MODULO 1 - La normativa recente: un'alleata

La normativa europea impone un cambiamento di prospettiva

La normativa italiana

L'analisi dei bisogni

Il Consulente della nuova era: da venditore di prodotti a gestore di relazioni

MODULO 2 - L'accoglienza al Cliente

Le tre A: l'Accoglienza

Le tre A: l'Ascolto attivo

Le tre A: L'Alleanza

E 2 P: Prepararsi e Provare!

MODULO 3 - Le domande potenti

Il potere delle domande potenti

Una domanda tira l'altra...

MODULO 4 - I bisogni

Bisogni palesi e bisogni latenti

Bisogno di risparmio

Bisogno di pianificazione

Bisogno di trasferimento generazionale

Casi concreti

MODULO 5 - Il monitoraggio continuo

Il monitoraggio dei bisogni

Il life cycle: Io sono il tuo cliente

La pianificazione

Certificazione/Attestato: Report finali e Attestato di fruizione conformi alle disposizioni del Regolamento IVASS e alle disposizioni delle circolari OAM.

Prodotto da: Piazza Copernico

Contenuti a cura di: LYVE

Docente: Valentina Pignataro

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

CODICE CLIENTE: 0006_18_07