

## La relazione con il Cliente

**PERCORSI: FORMAZIONE IVASS - AGGIORNAMENTO IVASS – FORMAZIONE OAM**

**Area Tematica Ivass: AMMINISTRATIVA E GESTIONALE**

**Modulo area Ivass: 7. Gestione dei rapporti con il cliente**

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

**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 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 CORSO: 0006\_18\_02**