

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Consultant asigurări de viață

**Domeniul: Activități financiare, bancare și de asigurări,
tranzacții de valori mobiliare**

București 1999

Unitatea pilot:

Nederlanden SA

Coordonator proiect standard ocupațional:

Corvin - Alexandru Pătrașcu Arabagian

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Monica Eugeniu, consultant resurse umane, Nederlanden SA

Violeta Ciurel, consultant marketing, Nederland SA

Referenți de specialitate:

Dana Corina Constantinescu, profesor, Interamerican

Mirela Pop, ASIBAN SA

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: P - 182

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi produs parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Consultant asigurări de viață

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe fundamentale

Comunicarea interpersonală

Competențe generale la locul de muncă

Dezvoltarea profesională
Planificarea activităților proprii

Competențe specifice

Asigurarea derulării procedurilor specifice asigurărilor de viață
Comunicarea cu instituțiile implicate în activitatea de asigurări de viață
Culegerea datelor și informațiilor
Evaluarea potențialilor clienți
Gestionarea materialelor și a documentelor
Lichidarea contractului de asigurare de viață
Oferirea de consultanță persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor
Oferirea de consultanță potențialilor clienți
Prelucrarea datelor și informațiilor
Promovarea imaginii societății de asigurări de viață și a produselor acesteia
Vânzarea produselor societății de asigurări de viață

Comunicarea interpersonală

Descrierea unității

Unitatea se referă la contactarea potențialilor clienți, la culegerea de informații despre aceștia și necesitățile lor dar și la furnizarea informațiilor solicitate de clienți despre produse, companie și piața românească a asigurărilor.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Contactarea potențialilor clienți	1.1. Contactarea potențialilor clienți este realizată pe baza stabilirii prealabile a agendei de lucru. 1.2. Contactarea potențialilor clienți este realizată prin contactarea telefonică și / sau contactarea directă. 1.3. Contactarea potențialilor clienți este bine determinată anterior, în timp și spațiu.
2. Obținerea și furnizarea de informații în relația directă cu clientul	2.1. Obținerea de informații se realizează printr-o comunicare eficientă cu potențialii clienți. 2.2. Furnizarea de informații potențialilor clienți este realizată în mod clar și detaliat. 2.3. Schimbul de informații cu potențialii clienți se realizează în mod direct, clar și are un caracter confidențial.

Gama de variabile

Datele obținute de la clienții potențiali se referă la nevoile, veniturile, ocupația, starea civilă, numărul de membri ai familiei, etc.

Informațiile date clienților se referă la produsele și serviciile furnizate de companie și la poziția acestora pe piață.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe de comunicare verbală și non-verbală
cunoștințe de bază din domeniul psihologiei
buna cunoaștere a limbii române
cunoștințe de cultură generală

La evaluare se urmărește :

modul în care cel evaluat reușește să comunice eficient, clar cu fiecare client
modul în care cel evaluat reușește să obțină informațiile necesare și capacitatea acestuia de a le sintetiza
capacitatea de a păstra confidențialitatea informațiilor primite
capacitatea de a purta o convorbire telefonică optimă pentru subiectul abordat

—

Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea nevoilor proprii de perfecționare	1.1. Nevoile proprii de perfecționare sunt identificate realist și obiectiv, pe baza autoevaluării. 1.2. Nevoile proprii de perfecționare sunt identificate în corelație cu obiectivele personale și cerințele companiei.
2. Autoinstruirea	2.1. Autoinstruirea se face în mod continuu, utilizând toate sursele de informații disponibile. 2.2. Autoinstruirea are la bază nevoile identificate. 2.3. Autoinstruirea se realizează în funcție de obiectivele urmărite.
3. Participarea la cursuri de perfecționare	3.1. Participarea la cursuri de perfecționare are loc ținând cont de nevoile identificate. 3.2. Cursurile de perfecționare profesională se stabilesc în funcție de standardele și cerințele companiei, pe baza recomandărilor superiorilor ierarhici ai acestuia.

Gama de variabile

tehnici de negociere și vânzare
tehnici generale de prezentare și comunicare
tehnici de aprovizionare
produse și servicii din domeniul asigurărilor de viață

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
buna cunoaștere a limbii române,
cunoștințe de cultură generală,
cunoștințe generale de cultură economică,
cunoștințe specifice domeniului de asigurări de viață,
cunoștințe de legislație în domeniul asigurărilor de viață,
cunoștințe de marketing în domeniul asigurărilor de viață.

La evaluare se urmărește:

Capacitatea de autoevaluare în identificarea nevoilor proprii de instruire profesională.
Capacitatea de a-și urmări și atinge obiectivele stabilite

Planificarea activităților proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea obiectivelor	1.1. Stabilirea obiectivelor se face în mod realist, în corelație cu posibilitățile proprii de control. 1.2. Obiectivele proprii se stabilesc în funcție de cele ale companiei. 1.3. Obiectivele sunt estimate din punct de vedere calitativ, cantitativ și ca termen limită.
2. Stabilirea etapelor de realizare	2.1. Etapele de realizare sunt stabilite în concordanță cu obiectivele. 2.2. Etapele de realizare a obiectivelor se bazează pe un plan de lucru bine structurat, clar și coerent. 2.3. Termenele de realizare pentru fiecare etapă se stabilesc în mod realist, în funcție de timpul real estimat. 2.4. Stabilirea etapelor de realizare include și una sau mai multe etape de control și ajustare a obiectivelor și strategiilor corespunzătoare.
3. Întocmirea agendei de lucru	3.1. Agenda de lucru cuprinde planificarea întâlnirilor prin stabilirea momentului și spațiului adecvate derulării acestora. 3.2. Întâlnirile se stabilesc în urma contactării clienților potențiali, de comun acord cu aceștia. 3.3. Agenda de lucru va fi astfel întocmită încât să fie abordabilă și flexibilă.

Gama de variabile

În planificarea activităților proprii, consultantul de asigurări de viață ține cont de lista potențialilor clienți pe care și-a formulat-o și de referințele obținute.

Obiective: stabilirea numărului de interviuri, stabilirea subiectelor de abordat pe parcursul interviurilor, îndeplinirea planului de vânzări, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoștințe de comunicare

cunoștințe de planificare și de administrare

La evaluare se urmărește:

modul în care consultantul de asigurări de viață reușește să-și stabilească obiective realiste

modul în care consultantul de asigurări de viață își organizează activitățile presupuse de obiectivele stabilite

modul în care consultantul de asigurări de viață stabilește termene realiste pentru fiecare etapă

modul în care consultantul de asigurări de viață este capabil să-și analizeze propria activitate și să elaboreze un plan de ajustare.

—

Asigurarea derulării procedurilor specifice asigurărilor de viață

Descrierea unității

Unitatea se referă la urmărirea derulării contractelor (plata primelor, examinări medicale suplimentare, aniversarea polițelor, participarea la profit, actualizarea cu rata inflației, oferirea de noi clauze, etc.) și aplicarea procedurilor specifice asigurărilor de viață, în caz de accident, solicitări de modificări ale contractului, etc.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Urmărirea derulării contractelor	1.1. Consultantul de asigurări de viață urmărește derularea contractelor menținând un contact permanent cu clienții. 1.2. Consultantul de asigurări de viață urmărește derularea contractelor ținând cont de prevederile condițiilor contractuale. 1.3. În urmărirea derulării contractelor, consultantul de asigurări de viață păstrează legătura cu departamentele implicate în administrarea polițelor.
2. Aplicarea procedurilor specifice asigurărilor de viață	2.1. Aplicarea procedurilor specifice asigurărilor de viață se face în conformitate cu regulamentele interne ale companiei. 2.2. Procedurile aplicate sunt cele corespunzătoare clauzelor contractuale. 2.3. Aplicarea procedurilor specifice asigurărilor de viață este urmărită în

Gama de variabile

Derularea procedurilor specifice asigurărilor de viață se realizează în funcție de :
caracteristicile fiecărui tip de contract de asigurare și clauzele specifice aferente acestora;
regulamentele și procedurile interne privind derularea contractelor.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoașterea produselor și a condițiilor contractuale
cunoștințe de evaluare a unei situații specifice
cunoștințe de comunicare (verbală și non-verbală)

La evaluare se urmărește :

capacitatea de analiză și sinteză
capacitatea de comunicare verbală și non-verbală într-un mod adecvat tipului de client
capacitatea de a realiza o informare succintă, clară și corectă având ca rezultat o comunicare eficientă
capacitatea de a monitoriza aplicarea procedurilor specifice asigurărilor de viață
corectitudinea verificării conformității solicitărilor clienților.
modul în care colaborează cu departamentele implicate în derularea procedurilor specifice asigurărilor de viață.

—

Comunicarea cu instituțiile implicate în activitatea de asigurări de viață

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări de viață	1.1. Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări de viață se realizează în conformitate cu regulamentele interne ale fiecărei companii.
2. Asigurarea schimbului de informații necesare cu instituțiile implicate în activitatea de asigurări de viață	1.2. Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări de viață 2.1. Schimbul de informații dintre consultantul de asigurări de viață și instituțiile implicate în activitatea de asigurări de viață se face într-o manieră clară și concisă. 2.2. Schimbul informațiilor cu instituțiile direct implicate în activitatea de asigurări de viață are un caracter confidențial. 2.3. Schimbul informațiilor cu instituțiile direct implicate în activitatea de asigurări de viață se face verbal și / sau în scris.

Gama de variabile

Informarea se face verbal și / sau în scris și cuprinde acele date accesibile și care sunt clar definite de către

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

buna cunoaștere a limbii române
cunoștințe de comunicare (verbală și non-verbală)
cunoașterea pieței asigurărilor de viață din România

La evaluare se urmărește :

capacitatea de comunicare verbală și în scris
modul în care păstrează confidențialitatea informațiilor în conformitate cu standardele impuse de companie
modul în care reușește să comunice succint, clar și corect
modul în care reușește să comunice verbal și / sau în scris pentru obținerea unui set de informații.

—

Culegerea datelor și informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea surselor de informare	1.1. Identificarea surselor de informare se realizează în conformitate cu cerințele și standardele companiei. 1.2. Sursele de informare sunt alese ținând cont de credibilitatea acestora. 1.3. Identificarea surselor de informare se realizează în funcție de
2. Obținerea datelor și informațiilor	2.1. Datele și informațiile necesare activității se obțin în urma analizării celor mai pertinente surse de informare. 2.2. Datele și informațiile obținute sunt relevante pentru obiectivul propus. 2.3. Datele și informațiile se selectează în funcție de utilitatea lor în

Gama de variabile

- Sursele de informare pot fi: studii de piață, diverse referințe, interviuri, publicații de specialitate.
- Obiective urmărite: informarea asupra caracteristicilor pieței asigurărilor de viață și informarea asupra potențialilor clienți.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
de cultură generală,
cunoștințe generale de cultură economică,
cunoștințe specifice domeniului de asigurări de viață,
legislație în domeniul asigurărilor de viață.

La evaluare se urmărește:
capacitatea de a identifica și de a selecta cele mai credibile surse de informare în raport cu scopul urmărit
modul consecvent în care informațiile sunt identificate și obținute
capacitatea de analiză și sinteză în obținerea și analizarea informațiilor

—

Evaluarea potențialilor clienți

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Evaluarea primară	1.1. Prezumptivele nevoi ale potențialilor clienți sunt estimate pe baza informațiilor primare despre aceștia. 1.2. Evaluarea potențialilor clienți este realizată pe baza analizei datelor preliminare, în corelație cu criteriile de acceptare ale companiei.
2. Ierarhizarea potențialilor clienți	2.1. Ierarhizarea potențialilor clienți este realizată pe baza evaluării primare a acestora. 2.2. Ierarhizarea potențialilor este concordantă cu posibilitățile reale de contactare.

Gama de variabile

Informații primare : posibilități financiare, starea civilă, structura familială.
Criterii de acceptare: starea de sănătate, grupa de vârstă, standardele companiei.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoștințe de planificare și evaluare a unui grup de subiecți în funcție de anumite criterii

La evaluare se urmărește :

modul în care cel evaluat reușește să structureze informațiile disponibile pe baza anumitor criterii impuse

modul în care cel evaluat reușește să facă o evaluare corectă

—

Gestionarea materialelor și a documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Estimarea necesarului de materiale și tipizate specifice	1.1. Estimarea necesarului de materiale și tipizate specifice se realizează în funcție de constatările anterioare privind utilizarea lor și de obiectivele propuse. 1.2. Estimarea necesarului de tipizate specifice se realizează în funcție de utilizarea acestora. 1.3. Necesarul de materiale și tipizate specifice se estimează corect și concret în timp.
2. Aprovizionarea cu materiale și tipizate specifice	2.1. Aprovizionarea cu materiale și tipizate specifice se realizează periodic, ținând cont de tehnicile de aprovizionare. 2.2. Aprovizionarea cu materiale și tipizate specifice se realizează în timp util, în funcție de estimări.
3. Depozitarea și arhivarea documentelor și materialelor specifice	3.1. Depozitarea și arhivarea documentelor și materialelor specifice se realizează ținând cont de cerințele și procedurile companiei. 3.2. Documentele și materialele specifice activității de asigurări de viață se depozitează în locuri adecvate, special destinate acestui scop și accesibile. 3.3. Arhivarea și depozitarea documentelor și materialelor specifice se realizează în funcție de tipul, caracteristicile și destinația documentelor și

Gama de variabile

materiale promoționale: broșuri, pliante, etc.

formulare tipizate specifice: formulare medicale, foi de evaluare, cereri de asigurare, etc.

destinația: utilizarea lor în procesul de vânzare a polițelor și pentru informarea clienților.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoașterea produselor companiei și a formularelor utilizate

cunoașterea gamei de materiale promoționale necesare

tehnici de aprovizionare

La evaluare se urmărește:

Capacitatea și aptitudinile de planificare și organizare în vederea aprovizionării

Capacitatea de a estima corect necesarul de materiale

Modul de depozitare și arhivare a documentelor și materialelor în funcție de tipul, caracteristicile și destinația lor, în locuri accesibile și sigure.

—

Lichidarea contractului de asigurare de viață

Descrierea unității

Unitatea se referă la procedurile legate de lichidarea contractului de asigurare de viață - fie datorită producerii evenimentului asigurat, fie ca urmare a întreruperii de către client a plăților primelor aferente contractului încheiat sau la solicitarea expresă a acestuia, la verificarea modului în care fiecare situație se încadrează în condițiile de lichidare standard ale companiei și la determinarea modalităților concrete de lichidare.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Constatarea încadrării în condițiile de lichidare	1.1. Constatarea încadrării în condițiile de lichidare are la bază corespondența purtată între companie și clienți. 1.2. Analizarea încadrării fiecărei situații în condițiile de lichidare a contractelor de asigurare de viață se realizează cu discernământ. 1.3. Analizarea încadrării fiecărei situații în condițiile de lichidare a contractelor de asigurare de viață se realizează în conformitate cu prevederile condițiilor contractuale și pe baza documentelor cerute de acestea.
2. Determinarea modalităților de lichidare a contractului de asigurare de viață	2.1. Modalitățile de lichidare a contractului de asigurare de viață sunt determinate pe baza regulamentelor interne proprii fiecărei companii. 2.2. Determinarea modalităților de lichidare a contractului de asigurare de viață se face în funcție de specificul fiecărei situații.
3. Operarea procedurilor de lichidare a contractului de asigurare de viață	3.1. Operarea procedurilor de lichidare a contractului de asigurare de viață se face riguros, în concordanță cu clauzele contractuale. 3.2. Procedurile de lichidare a contractului de asigurare de viață sunt aplicate cu promptitudine.

Gama de variabile

Aplicarea procedurilor legate de lichidarea contractului rezultă în urma: încadrării / neîncadrării în termenele de plată prevăzute în contractele de asigurare de viață renunțării clienților exprimate în scris prezentării documentelor doveditoare producerii evenimentului asigurat.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoașterea tipurilor de contracte de asigurare de viață
cunoașterea procedurilor de lichidare a contractelor de asigurare de viață
cunoașterea regulamentelor interne, a fluxurilor de informație implicate de procedurile de lichidare a contractelor de asigurare de viață
cunoaștințe de comunicare (verbală și non-verbală)

La evaluare se urmărește :

capacitatea de a realiza o informare în mod succint, clar și corect
modul în care participă activ la derularea unui program de lichidare a unui contract de asigurare de viață
capacitatea de comunicare verbală și non-verbală în mod adecvat fiecărei situații
capacitatea de a analiza și evalua corect o situație concretă de lichidare a unui contract de asigurare de viață.

Oferirea de consultanță persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor

Descrierea unității

Unitatea se referă la oferirea de consultanță în perioada ulterioară încheierii contractelor, atât persoanelor asigurate cât și beneficiarilor, analizând solicitările acestora (modificări ale beneficiarilor, schimbări în modalitatea de plată și frecvența primelor, adăugarea de noi clauze, etc.) și găsind soluțiile optime.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizarea solicitărilor persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor	1.1. Solicitățile persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor se analizează în mod corect. 1.2. Analizarea solicitărilor persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor se realizează în acord cu clauzele contractuale. 1.3. Solicitățile persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor sunt analizate cu promptitudine. 1.4. Solicitățile asiguratului și / sau beneficiarului sunt înaintate spre rezolvare departamentelor implicate în soluționarea acestora. 1.5. Analizarea solicitărilor asiguratului și / sau beneficiarului se face în baza cererii scrise a acestora și a actelor auxiliare necesare.
2. Recomandarea soluției optime pentru solicitările persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor	2.1. Recomandarea soluției optime pentru solicitările persoanelor asigurate și / sau beneficiarilor urmărește satisfacerea nevoilor acestora. 2.2. Recomandarea soluției optime ține cont de regulamentele companiei. 2.3. Soluția optimă este realistă și adecvată situației.

Gama de variabile

Oferirea de consultanță se realizează în funcție de :
caracteristicile fiecărui tip de contract de asigurare și clauzele specifice acestora;
termenele limită și condițiile acceptate de companie pentru rezolvarea anumitor situații;
regulamentele și procedurile interne privind derularea contractelor.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoștințe de evaluare și analiză a posibilelor solicitări din partea persoanelor asigurate sau a beneficiarilor
cunoștințe de comunicare

La evaluare se urmărește :

capacitatea de a analiza în mod succint, clar și corect o situație dată
capacitatea de a identifica în mod corect soluția optimă în funcție de situația concretă
modul în care reușește să se încadreze în termenele stabilite de companie sau de comun acord cu clientul
capacitatea de comunicare verbală și non-verbală într-un mod adecvat tipului de client.

—

Oferirea de consultanță potențialilor clienți

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Informarea potențialilor clienți despre produsele oferite de societate	1.1. Informarea potențialilor clienți este realizată în mod succint, clar și corect. 1.2. Comunicare verbală este însoțită de o comunicare non-verbală adecvată fiecărui client. 1.3. Informarea se face în concordanță cu standardele companiei.
2. Identificarea și analiza necesităților potențialilor clienți	2.1. Identificarea necesităților se face pe baza informațiilor culese despre potențialii clienți. 2.2. Analizarea necesităților clienților se face în scopul extragerii concluziilor necesare formulării recomandării ulterioare. 2.3. Identificarea și analiza necesităților țin cont de situația de fapt în care se află fiecare client.
3. Identificarea și recomandarea produselor adecvate necesităților clienților	3.1. Produsul optim este identificat pe baza analizării corecte a necesităților fiecărui client. 3.2. Produsul optim recomandat este în concordanță cu necesitățile și posibilitățile financiare ale clientului. 3.3. Produsul optim recomandat este conform cu standardele companiei și legislația în vigoare.

Gama de variabile

Informarea se face verbal, non-verbal și prin materiale promoționale : broșuri, pliante, etc.
Informarea despre produse cuprinde gama de produse oferite de companie cu caracteristicile fiecăruia.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
buna cunoaștere a limbii române
cunoașterea produselor oferite de companie
cunoștințe de comunicare (verbală și non-verbală)
cunoștințe de bază din domeniul psihologiei

La evaluare se urmărește :
capacitatea de comunicare verbală și non-verbală într-un mod adecvat tipului de client
capacitatea de a informa în mod succint, clar și corect
capacitatea de a analiza și identifica în mod corect necesitățile potențialilor clienți
modul în care identifică produsul optim în funcție de situația concretă.

—

Prelucrarea datelor și informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Sortarea datelor și a informațiilor	<p>1.1. Datele și informațiile culese se sortează în funcție de obiectivele și prioritățile de realizat.</p> <p>1.2. În sortarea datelor și informațiilor se ține cont de utilitatea și credibilitatea acestora.</p> <p>1.3. Sortarea datelor și a informațiilor se realizează ținând cont de standardele companiei.</p> <p>1.4. Sortarea datelor și a informațiilor se realizează ținând cont de domeniul de utilizare.</p>
2. Sistematizarea datelor și a informațiilor	<p>2.1. Sistematizarea datelor se realizează în mod concret, concis și realist, în urma evaluării informațiilor obținute.</p> <p>2.2. Sistematizarea datelor și a informațiilor culese se realizează pe domenii, prin alcătuirea unor baze de date.</p> <p>2.3. Bazele de date se structurează în funcție de utilizarea ulterioară a informațiilor astfel încât să fie utile, clare și eficiente.</p>

Gama de variabile

Obiective: crearea bazelor de date, structurarea bazelor de date, încadrarea în standardele companiei.
Domenii de utilizare: evaluarea pieței potențiale și a potențialilor clienți.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

buna cunoaștere a limbii române,
cunoștințe de cultură generală,
cunoștințe generale de cultură economică,
cunoștințe specifice domeniului de asigurări de viață,
cunoștințe de legislație în domeniul asigurărilor de viață,
operare PC (crearea și utilizarea bazelor de date).

La evaluare se urmărește:

Modul eficient în care informațiile sunt prelucrate,
Capacitatea de analiză și sinteză în crearea bazelor de date.

—

Promovarea imaginii societății de asigurări de viață și a produselor acesteia

Descrierea unității

Unitatea se referă la modul în care se realizează promovarea imaginii companiei și a produselor acesteia de către consultantul de asigurări de viață, în urma prezentării societății și a produselor oferite de aceasta și a distribuirii materialelor promoționale.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Distribuirea materialelor promoționale	1.1. Distribuirea materialelor promoționale are loc în conformitate cu standardele și obiectivele companiei. 1.2. Materialele promoționale se distribuie la momentul oportun, de la caz la caz, în funcție de obiectivele proprii urmărite.
2. Prezentarea societății și a produselor acesteia	2.1. Prezentarea imaginii societății și a produselor acesteia se realizează ținând cont de standardele și valorile companiei și de strategia de marketing a acesteia. 2.2. Prezentarea imaginii companiei și a produselor acesteia are loc pe baza materialelor promoționale. 2.3. Imaginea companiei și a produselor acesteia este prezentată clar, fidel și pozitiv. 2.4. Prezentarea este de tip interactiv. 2.5. Prezentarea este particularizată în funcție de potențialul client.

Gama de variabile

Materiale promoționale: pliante, broșuri

Alte articole promoționale destinate a fi oferite cu diverse ocazii clienților și / sau potențialilor clienți

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

buna cunoașterea a limbii române

cunoștințe de cultură generală

cunoștințe specifice domeniului de asigurări de viață

cunoștințe minime de legislație în domeniul asigurărilor de viață

cunoștințe generale de marketing

tehnici de prezentare (prezentare în fața unui grup sau în fața unei singure persoane)

cunoașterea tipurilor de asigurări de viață

La evaluare se urmărește

capacitatea și aptitudinile de comunicare și simțul organizatoric

ținuta și modul în care se prezintă (îmbrăcăminte îngrijită, prezență agreabilă, inspira încredere)

modul de prezentare a imaginii companiei conform strategiei de promovare

adaptarea modului de prezentare conform obiectivelor urmărite și caracteristicilor potențialilor clienți.

–

Vânzarea produselor societății de asigurări de viață

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea componentelor definiției ale poliței de asigurare de viață	1.1. Componentele poliței de asigurare se stabilesc în concordanță cu nevoile clienților. 1.2. Stabilirea componentelor poliței de asigurare de viață se realizează clar și corect. 1.3. Termenele de derulare sunt stabilite pentru acele componente ale poliței de asigurare care necesită aceasta.
2. Completarea cererii de asigurare de viață	2.1. Completarea cererii de asigurare de viață se realizează în concordanță cu standardele companiei. 2.2. Cererea de asigurare se completează ținând cont de opțiunile clientului și de tipul de asigurare care se vinde. 2.3. Cererea de asigurare se completează cu date corecte, fără greșeli și omisiuni. 2.4. Cererea de asigurare se completează clar și lizibil. 2.5. Cererea de asigurare se depune la sediul central de îndată ce a fost completată.
3. Vânzarea poliței de asigurare de viață	3.1. Vânzarea poliței de asigurare se realizează ținând cont de standardele companiei. 3.2. Vânzarea poliței de asigurare se face la momentul oportun pentru client. 3.3. Vânzarea poliței de asigurare se face în funcție de tipul poliței.

Gama de variabile

tipurile de polițe de asigurări de viață cu caracteristicile lor: asigurarea mixtă de viață, asigurarea mixtă redusă, asigurare de viață pe termen limitat, asigurare de viață pe termen nelimitat.

tipurile de clauze suplimentare: clauza de scutire de plata primelor, clauza temporară flexibilă, clauza de creștere garantată a sumei asigurate, asigurare suplimentară de deces prin accident, asigurare suplimentară de invaliditate permanentă din accident, asigurare suplimentară de invaliditate permanentă și deces din accident.

nevoile clientului și posibilitățile financiare ale acestuia: nevoi de protecție, de economisire, de conservare a valorii inițiale a poliței de asigurare.

Componentele poliței de asigurare care necesită și stabilirea unor termene de derulare: clauzele suplimentare, frecvența plăților.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

buna cunoaștere a limbii române,

cunoștințe de cultură generală,

cunoștințe generale de cultură economică,

cunoștințe specifice domeniului de asigurări de viață,

cunoștințe de legislație în domeniul asigurărilor de viață,

cunoașterea produselor companiei,

tehnici de negociere și vânzare.

La evaluare se urmărește:

Capacitatea și disponibilitatea permanentă pentru acumularea de noi cunoștințe.

Capacitatea de a realiza o bună comunicare

Atitudinea flexibilă și comunicativă și capacitatea de a păstra confidențialitatea unor informații

Modul în care consultantul de asigurări de viață stăpânește și aplică tehnicile de negociere și vânzare

Capacitatea de a argumenta și convinge interlocutorii

Capacitatea de adaptare rapidă la situații noi

Corectitudinea completării unei polițe de asigurare de viață, conform tipului acesteia._