



دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية

نظرة عامة

دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية هي دورة تأسيسية إلى متوسطة مدتها 5 أيام لوكلاء التأمين وموظفي الوكالات والتوزيع ومستشاري العملاء والمشرفين، ويعود المشاركون منها بملف ممارسة وكيل التأمين. تربط الدورة السلوك المهني واكتشاف العميل وتحليل الاحتياجات وشرح المنتجات والملاءمة والإفصاح وعروض الأسعار والطلبات والبيع الأخلاقي والاعتراضات والتوثيق والشكاوى والتجديدات والإحالات وحفظ السجلات. تقدم أجايل للتدريب دورة عملية في مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية.

الفئة المستهدفة

- وظائف الوكالات المسؤولة عن استقطاب العملاء وترتيب وثائق التأمين
- وظائف مبيعات التأمين المسؤولة عن التوصيات المبنية على الاحتياجات
- وظائف استشارات العملاء المسؤولة عن شرح المنتجات والتغطية
- وظائف العلاقات المسؤولة عن التجديدات والإحالات ومتابعة الخدمة
- وظائف الإشراف على التوزيع المسؤولة عن السلوك وضوابط السجلات
- وظائف دعم العملاء المسؤولة عن الشكاوى وإحالة الحالات

تفترض الدورة أن المشاركين يتواصلون مع عملاء التأمين أو فرق الوثائق، وتستبعد المشورة القانونية الخاصة بكل ولاية قضائية والتسعير الاكتواري وتسوية المطالبات المتخصصة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات التي تقدم المشورة للعملاء وتوزع التأمين وتحافظ على سجلات الوكلاء وتشرف على نتائج العملاء عبر قنوات التأمين والشركاء.

- وكالات التأمين وشبكات الوسطاء
- إدارات المبيعات والتوزيع لدى شركات التأمين
- قنوات المصارف والتأجير والتأمين المدمج
- فرق خدمة العملاء والحسابات لدى الوسطاء
- وظائف التأمين المؤسسي ومنافع الموظفين
- وظائف الجودة والمخاطر والامتثال في الوكالات



أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق ضوابط السلوك المهني على تفاعلات الوكيل
- استخدام أدوات اكتشاف العميل وتحليل الاحتياجات
- مقارنة المنتجات والتغطية والاستثناءات وملاءمة العميل
- بناء سجلات منضبطة لعروض الأسعار والطلبات والإفصاح
- تقييم الاعتراضات والشكاوى والتجديدات وفرص الإحالة
- إنشاء ملف ممارسة وكيل التأمين

جدول الدورة

اليوم 1: دور الوكيل والسلوك المهني

- خريطة رحلة توزيع التأمين
- مصفوفة مسؤولية الوكيل وصلاحياته
- دليل قرارات السلوك المهني
- سجل الإفصاح عن تضارب المصالح
- قائمة مراجعة معايير التواصل مع العملاء

اليوم 2: اكتشاف العميل وتحليل الاحتياجات

- لوحة ملف العميل وسياقه
- دليل مقابلة طلبات واحتياجات التأمين
- ورقة تعرض المخاطر وفجوة الحماية
- مصفوفة أولويات العميل والقدرة المالية
- سجل أدلة الاحتياجات والموافقة



اليوم 3: شرح المنتج وضبط الطلب

- شبكة خصائص المنتج والسوق المستهدف
- ورقة مقارنة التغطية والاستثناءات والحدود
- سجل قرار الملاءمة وتوافق العميل
- نموذج شرح عرض السعر والقسط
- قائمة مراجعة الطلب والإفصاح والإحالة

اليوم 4: البيع الأخلاقي وممارسة العلاقات

- هيكل التوصية المبنية على الاحتياجات
- خريطة محادثة معالجة الاعتراضات أخلاقيا
- سجل التعرف على الشكاوى وتصعيدها
- مفكرة مراجعة التجديد وتغيير التغطية
- خطة الإحالة والمتابعة وحفظ السجلات

اليوم 5: تطبيق ممارسة وكيل التأمين

- تمرين مراجعة حالة السلوك المهني
- تمرين اكتشاف العميل ومقابلة الاحتياجات
- تمرين مقارنة المنتجات وشرح الإفصاح
- تمرين عرض السعر والاعتراض ومحادثة التجديد
- التمرين الختامي لملف ممارسة وكيل التأمين

التمارين التطبيقية

تقترح الدورة الأنشطة التطبيقية الآتية:

- نشاط مقترح لإجراء محادثة اكتشاف العميل وتوثيق المخاطر والأولويات والقدرة المالية والموافقة.
- نشاط مقترح لمقارنة خصائص المنتجات والتغطية والاستثناءات وملاءمة العميل قبل إعداد توصية منصبة.
- نشاط مقترح لشرح عرض سعر ومعالجة اعتراض والتعرف على شكوى وتسجيل الإحالة الصحيحة.
- نشاط مقترح لجمع أدلة السلوك والاحتياجات والمنتج والطلب والتجديد والإحالة وحفظ السجلات في ملف وكيل واحد.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية وما الذي تفترضه؟

تناسب دورة مهارات وكيل التأمين وظائف الوكالات والمبيعات والاستشارات والعلاقات والدعم والإشراف، وتفترض تعرضا عمليا للتواصل مع العملاء أو فرق الوثائق.

كيف تختلف دورة ممارسة وكيل التأمين عن التدريب على عمليات التأمين العامة؟

تركز دورة ممارسة وكيل التأمين على رحلة العميل من الاكتشاف وتحليل الاحتياجات إلى الشرح والتوصية والطلب والتجديد والخدمة، بينما يغطي تدريب العمليات وظائف الاكتتاب والوثائق والمطالبات والعمليات المالية على مستوى شركة التأمين.

لماذا يعد تحليل احتياجات التأمين مهما لوكيل التأمين؟

يربط تحليل احتياجات التأمين ظروف العميل وتعرضاته وأولوياته وقدرته المالية وحمايته القائمة بأساس موثق لشرح خيارات التغطية الملائمة ومقارنتها.

ما السجلات التي تدعم الممارسة المهنية لوكيل التأمين؟

تستخدم الممارسة المهنية لوكيل التأمين سجلات معلومات العميل واحتياجاته وموافقه ومقارنات المنتجات والإفصاحات وعروض الأسعار والطلبات والاتصالات والشكاوى والتجديدات والإحالات وإجراءات المتابعة.

كيف يتعامل وكيل التأمين مع شكوى العميل؟

يتعرف وكيل التأمين على عدم الرضا ويسجل الوقائع ويتجنب الوعود غير المدعومة ويشرح مسار الشكوى ويصعدّها إلى الوظيفة المسؤولة ويحافظ على سجل متابعة قابل للتتبع.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف ممارسة وكيل التأمين الذي يضم أدلة السلوك وملفات العملاء وسجلات الاحتياجات ومقارنات المنتجات والإفصاحات وعروض الأسعار والطلبات وسجلات الشكاوى ومفكرات التجديد وخطط المتابعة. يحول الملف محادثات العملاء إلى سير عمل مهني قابل للتتبع. ويدعم اتساق التوصيات والتوثيق وإحالات الخدمة والتجديدات والإشراف.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية