



## دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية



## دورة مهارات وكيل التأمين والممارسة المهنية

المرجع: 447\_136017 التاريخ: 26 - 30 أكتوبر 2026 المكان: الدار البيضاء الرسوم: Euro 4100

### 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.