JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة البيع القائم على احتياجات العميل وملاءمة التغطية لوكلاء التأمين

26 – 30 سبتمبر 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة البيع القائم على احتياجات العميل وملاءمة التغطية لوكلاء التأمين

**المرجع:** 100143_2633 **التاريخ:** 26 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

البيع القائم على احتياجات العميل وملاءمة التغطية لوكلاء التأمين دورة تدريبية مدتها أسبوع لوكلاء التأمين المرتبطين وبائعي التأمين في الفروع البنكية ومشرفي المبيعات، يخرج منها المشارك بملف احتياجات العميل وملاءمة التوصية لحالة حقيقية من حملة الوثائق. فالشكاوى من الوثائق المباعة دون حاجة واضحة وإلغاء الوثائق المبكر في تزايد، وشركات التأمين تحتاج إلى توصيات يمكن الدفاع عنها. وتتناول جوبيتر برايم للتدريب البيع القائم على احتياجات العميل بوصفه عملا استشاريا قبل أن يكون عملا بيعيا.

## لماذا يهم البيع القائم على احتياجات العميل الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط عند لحظة البيع. فحامل الوثيقة يقارن التغطيات عبر الإنترنت قبل لقاء الوكيل، لذا يجب أن تستند التوصية إلى ميزانيته ومن يعولهم وما لديه من حماية قائمة. وفرق السلوك المهني في شركات التأمين تختبر ملاءمة كل عملية بيع، وتتحقق من الإفصاح عن الرسوم والاستثناءات. أما الفروع البنكية التي تبيع التأمين إلى جانب القروض فتواجه أسئلة أدق حول البيع المشروط. والوكيل الذي يوثق الحاجة ومدى فهم العميل يحمي استمرارية الوثائق وسمعة الشركة، ومن يهمل ذلك يفتح الباب للشكاوى والإلغاءات. وتستند الدورة إلى مبدأ المعاملة العادلة للعملاء وإلى الممارسات المعتمدة في جمع المعلومات وتقييم الملاءمة.

## المستفيدون من البيع القائم على احتياجات العميل

- المستشارون الذين يديرون اللقاء الأول مع العميل ويستكملون استمارة جمع المعلومات لتأمين الحياة والادخار والصحة والتأمين العام
- موظفو الفروع الذين يعرضون وثائق الحماية والادخار إلى جانب الحسابات الجارية والتمويل العقاري والقروض الشخصية
- مشرفو الوكالات الذين يعتمدون التوصيات ويوجهون الوكلاء الجدد في حالاتهم الأولى
- موظفو جودة المبيعات الذين يفحصون عينات الملفات ويستمعون إلى تسجيلات المكالمات ويرصدون المبيعات غير الملائمة
- موظفو الاحتفاظ بالعملاء والخدمة الذين يتعاملون مع طلبات الإلغاء وتأجيل الأقساط ومراجعة الوثائق

وتحقق وحدة الوكالة أو مجموعة الفروع أكبر فائدة عندما يحضر المستشارون ومشرفهم معا ويتفقون على معيار موحد للملفات.

## قدرات البيع القائم على احتياجات العميل

يتدرب المشاركون على تحويل مخاوف الأسرة إلى توصية موثقة يستطيع المراجع وحامل الوثيقة متابعة منطقها.

- إجراء جمع منظم للمعلومات يغطي الدخل والمعالين والديون والتغطية القائمة — التوصية التي يوقعها العميل
- حساب فجوة الحماية ونطاق قسط ميسور — مبلغ التأمين والمدة المقترحان
- شرح المنافع والاستثناءات وفترات الانتظار ورسوم الاسترداد بلغة واضحة — الموافقة المستنيرة للعميل
- تقييم الملاءمة مقابل الأهداف والرغبة في المخاطرة والقدرة على تحمل الخسارة — اعتماد المشرف للملف
- الرد على اعتراضات السعر والثقة والتأجيل دون ضغط — حرية العميل في القرار
- تصميم دورية لمراجعة الوثائق ترصد أحداث الحياة مبكرا — قرارات الاستمرارية والتجديد

## مصطلحات البيع القائم على احتياجات العميل الأساسية

- جمع المعلومات — السجل المنظم لظروف العميل وأهدافه وتغطيته القائمة وميزانيته، ويستكمل قبل مناقشة أي منتج.
- فجوة الحماية — الفرق بين الدعم المالي الذي تحتاجه الأسرة بعد الوفاة أو المرض والتغطية الموجودة فعلا.
- الملاءمة — التوافق بين الوثيقة الموصى بها واحتياجات العميل وأهدافه وفهمه وقدرته على الاستمرار في دفع الأقساط.
- وثيقة المعلومات الرئيسية — ملخص قصير لخصائص الوثيقة ورسومها ومخاطرها واستثناءاتها يسلم للعميل قبل الشراء.
- استمرارية الوثائق — نسبة الوثائق السارية بعد مدة محددة، وتستخدم للحكم على جودة البيع وسلوك المستشار.
- فترة التراجع — المدة التي تلي الشراء ويحق فيها لحامل الوثيقة الإلغاء واسترداد الأقساط دون جزاء.

## البيع القائم على احتياجات العميل يوما بيوم

### اليوم 1: العميل والسوق ودور المستشار

- مراحل حياة الأسرة — المخاطر التي تواجهها كل أسرة أولا
- قنوات الوكيل المرتبط والوسيط والتأمين البنكي — الواجبات في كل قناة
- اختبارات النتائج العادلة للعملاء — ملامح المشورة الجيدة
- أنماط الشكاوى والإلغاء — مواطن الخلل في المبيعات السابقة
- مدونة سلوك المستشار — الهدايا وتعارض المصالح والإفصاح عن العمولة

## اليوم 2: جمع المعلومات وتحليل الاحتياجات

- الأسئلة المفتوحة والاستقصائية — كشف الأهداف خلف الرغبات المعلنة
- رسم خريطة الدخل والنفقات والديون — تحديد قسط ميسور
- حساب فجوة الحماية — خيارات مبلغ التأمين والمدة
- تدقيق الوثائق القائمة — تجنب التغطية المكررة أو المستبدلة
- مؤشرات العميل الضعيف — ضبط الإيقاع وتقديم الدعم

## اليوم 3: شرح المنتج والإفصاح

- وثائق الأجل والحياة الكاملة والادخار والصحة — مطابقة الخصائص للحاجة
- الاستثناءات وفترات الانتظار والإعفاءات — الشرح بلغة واضحة
- جدول قيم الاسترداد والرسوم — قرارات التعهد بالأقساط طويل الأجل
- استعراض وثيقة المعلومات الرئيسية — التحقق من فهم العميل
- أسلوب إعادة الشرح من العميل — تأكيد الموافقة المستنيرة قبل التوقيع

## اليوم 4: قرارات الملاءمة والاعتراضات

- خطاب مبررات الملاءمة — ربط الحاجة بالتوصية
- الرغبة في المخاطرة والقدرة على تحمل الخسارة — اختيار وثيقة الادخار
- اعتراضات السعر والثقة والتأجيل — أنماط الرد الأخلاقي
- مؤشرات البيع تحت الضغط — متى يتوقف البيع
- فحص المشرف لعينات الملفات — رصد التوصيات الضعيفة مبكرا

## اليوم 5: التطبيق في المشورة والاحتفاظ بالعملاء

- لعب أدوار مسجل للقاء استشاري متكامل — تقييم الزملاء
- محادثة طلب الإلغاء — خيارات تأجيل القسط أو خفض التغطية
- تقويم المراجعة السنوية للوثائق — محفزات أحداث الحياة
- آداب طلب الإحالات وتكرار التعامل — ثقة العميل على المدى الطويل
- استكمال ملف احتياجات العميل وملاءمة التوصية — اعتماد المشرف

## تطبيق البيع القائم على احتياجات العميل بعد الدورة

- إعادة جمع المعلومات وحساب فجوة الحماية لخمسة من حملة الوثائق الحاليين المستحقين للمراجعة، وتسجيل أي تغيير في التغطية الموصى بها.
- فحص عشرة ملفات استشارية حديثة مع المشرف باستخدام فحوص مبررات الملاءمة، والاتفاق على تصحيح أضعف ملفين منها.

## أسئلة حول البيع القائم على احتياجات العميل

### ما البيع القائم على احتياجات العميل لوكلاء التأمين ولماذا يهم الآن؟

البيع القائم على احتياجات العميل هو التوصية بالتغطية بعد توثيق ظروف العميل وأهدافه وميزانيته فقط. ويهم الآن لأن المبيعات غير الملائمة تولد الشكاوى والإلغاء المبكر واسترداد العمولات، بينما يتوقع حملة الوثائق مشورة يمكنهم التحقق منها.

### من أكثر المستفيدين من مهارات البيع القائم على احتياجات العميل لوكلاء التأمين؟

يستفيد أكثر الوكلاء المرتبطون وبائعو التأمين في الفروع البنكية الذين يلتقون العملاء مباشرة. ويستفيد أيضا مشرفو الوكالات ومراجعو جودة المبيعات وموظفو الاحتفاظ بالعملاء، لأنهم يقيمون الملفات نفسها أو يوجهون أصحابها أو يحافظون عليها بعد البيع.

### بم يختلف البيع القائم على احتياجات العميل عن دورة أساسيات التأمين العام؟

يركز البيع القائم على احتياجات العميل على الحوار الاستشاري لا على طريقة اكتتاب المنتجات أو تسعيرها. فأنت تتدرب على جمع المعلومات والإفصاح ومبررات الملاءمة والتعامل مع الاعتراضات، بدلا من دراسة الاكتتاب والمطالبات وإعادة التأمين.

### ماذا تكتسب من دورة البيع القائم على احتياجات العميل لوكلاء التأمين؟

تعود بملف مكتمل لاحتياجات العميل وملاءمة التوصية لحالة حقيقية واحدة. ويضم الملف استمارة جمع المعلومات وأرقام فجوة الحماية وسجل الإفصاح ومبررات التوصية، جاهزا لمراجعة مشرفك.

### البيع القائم على احتياجات العميل: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف احتياجات العميل وملاءمة التوصية أولا ما إذا كان مبلغ التأمين والقسط المقترحان يناسبان الأسرة. ويستخدمه المستشار في اللقاء والمشرف عند الاعتماد وموظف الاحتفاظ عند المراجعة. وبعد أول استخدام له تستحق طريقة التحقق من فهم العميل إعادة النظر، لأن ضعف إعادة الشرح هو منشأ معظم الشكاوى اللاحقة.