

LIMRA Talent Solutions International

Serie de Desarrollo de Productores

101: Cómo Vender en la Nueva Industria de los Servicios Financieros

RESUMEN DEL PLAN DE ESTUDIOS

Este es un curso dinámico de 3 días diseñado para nuevos representantes de ventas. Se centra en la importancia del seguro de vida como la base del plan financiero de un cliente. Es indispensable para las compañías que desean desarrollar personal de ventas profesional que tenga el conocimiento y las habilidades para producir negocios de calidad, satisfacer a un cliente cada vez más sofisticado y mantenerse fiel a la compañía.

Apertura del Curso

El instructor del curso se presentará a los estudiantes, quienes también se presentarán entre ellos. Se revisarán los objetivos del curso y se establecerán las expectativas. Los participantes llegarán a comprender el gran potencial de esta industria, su compañía y la profesión que eligieron.

El Producto que Vendo

Esta sesión incluirá un debate sobre la importancia del seguro de vida como la base de cualquier trabajo financiero realizado para los clientes. Los estudiantes discutirán sus méritos, como una protección para la familia, una forma de ahorrar dinero, una forma de pagar los gastos de vida, un patrimonio inmediato, una protección de los valores de la vida humana, un bien, una protección para las empresas, una forma de dar dignidad y una inversión. También determinarán el valor de la vida humana para cada uno.

Principios Básicos de la Venta

La venta se describirá como un proceso y los estudiantes aprenderán los pasos del proceso y cómo dependen unos de otros. Se examinará la psicología de la compra, junto con las diversas decisiones que toma un comprador durante el proceso de venta. Se tratará la importancia de una filosofía de venta y los estudiantes determinarán y compartirán su propia filosofía de venta en la sesión.

Encontrar Prospectos

Los estudiantes aprenderán dónde encontrar a las personas a quienes les venderán: el paso que, según suele decirse, es la parte más difícil del trabajo de venta y la principal causa de fracaso de los agentes. También obtendrán herramientas y técnicas que les darán un flujo constante de nombres para tener éxito. Se discutirá la importancia de establecer un sistema de prospección. Los estudiantes analizarán la relación actual entre su prospección y sus ventas para determinar qué necesitan para mejorar. Se presentarán varias fuentes de prospección, como recomendaciones de clientes potenciales de centros de influencia, nidos y observación personal.

Concretar Citas

Una vez que un agente tiene nombres, debe poseer las habilidades para concertar citas y reunirse con esas personas. En esta sesión, los estudiantes desarrollarán las habilidades de contacto previo y contacto. Se incluirán guiones reales para que puedan usarlos como guías para desarrollar sus propias conversaciones. Los estudiantes aprenderán habilidades de contacto previo por teléfono, cómo manejar las objeciones y cómo evitar la reticencia a las llamadas. Se observarán 3 juegos de roles de contactos diferentes para aprender cómo hacer que el prospecto se interese en saber qué productos y servicios tienen para ofrecerle sus agentes.

Descubrir Información Importante

Aquí los estudiantes aprenderán la importancia y el arte de la búsqueda de datos: la recolección de información sobre el prospecto. Esta búsqueda de datos se hace en la Entrevista Introdutoria. Para ello, se les presentará a los estudiantes un formulario simple, el Cuestionario Introdutorio, donde registrarán información valiosa. Se analizará un ejemplo de caso y cuestionario para que sirva de modelo de cómo hacer un trabajo eficaz de búsqueda de datos. Se presentarán habilidades de escucha y comunicación, junto con formas de motivar al prospecto.

Resolver Problemas Financieros

Una vez que obtienen datos sobre el prospecto, los agentes exitosos saben cómo interpretar esos datos, identificar las necesidades y diseñar soluciones para esas necesidades. Los estudiantes adquirirán esas habilidades en esta sesión. Se presentará un proceso de 10 pasos para diseñar soluciones, y los participantes practicarán el proceso en la clase. Esta sesión también trata los estilos de personalidad para que los agentes estén preparados para el siguiente paso, la presentación, en función del estilo de personalidad del prospecto. Los estudiantes tendrán la oportunidad de determinar su propio estilo de personalidad.

Presentar Soluciones y Hacer la Venta

Esta sesión enseña a los estudiantes cómo presentar de manera eficaz sus soluciones o recomendaciones y cerrar la venta. Los estudiantes aprenderán a prepararse para la entrevista de presentación, cómo realizar la entrevista y qué deben evitar. Conocerán cómo apelar a los motivos del prospecto y vincular sus recomendaciones a la Entrevista Introdutoria y a lo que se comprometió el prospecto. Se presentarán 10 técnicas de cierre específicas para que los estudiantes sean más eficaces en el cierre de la transacción. Los estudiantes participarán en juegos de roles para desarrollar las habilidades de cierre, lo que puede tener un efecto importante en la cantidad de ventas que realizan y la comisión que ganan.

Entregar el Producto

Aunque la entrega del producto puede parecer algo muy simple, requiere una gran habilidad y técnicas avanzadas para ser tan eficaz como debería. Si se realiza correctamente, la entrega del producto puede solidificar la venta y posicionar al agente como un valor agregado a la transacción. Los estudiantes aprenderán qué oportunidades tienen en la etapa de entrega y los pasos a seguir durante este proceso.

Se analizará la entrega de una póliza proporcional y se explorará la idea de políticas alternativas.

Brindar un Servicio de Calidad

En esta sesión, se analizará la importancia del cliente para el agente y la compañía. Se hará hincapié en la importancia de mantener el negocio vigente, para lo cual se citará la investigación de LIMRA que muestra la economía de la venta y el mantenimiento de un buen negocio persistente. Los estudiantes aprenderán qué esperan los clientes de ellos y qué hacer para organizar un programa de servicio al cliente eficaz.

Brindar un Servicio de Calidad

Los estudiantes aprenderán a apreciar la idea de calidad en todo lo que hacen, desde la evaluación de un prospecto hasta la venta y el sistema de servicio. Se discutirán los factores que afectan la calidad de los prospectos: ingresos, edad, posesión previa, motivación de compra y frecuencia de pago. Se analizará la importancia de vender en función de las necesidades y hacer un buen trabajo para el cliente como formas de establecer relaciones a largo plazo. Esta sesión también examina las razones por las cuales los clientes no están satisfechos con sus agentes, y los estudiantes aprenderán a evitar que eso suceda. Además, el Premio Internacional a la Calidad se explica en esta sesión.

Hoy es el Comienzo

En esta sesión de cierre del curso, los estudiantes repasarán los objetivos del curso y determinarán si se lograron. Se tomará una prueba después del curso para evaluar el conocimiento que los estudiantes obtuvieron en este. Finalmente, se asignarán los proyectos posteriores al curso. Estas son actividades que se realizarán después de completar el curso para ayudar a los estudiantes a aplicar de forma práctica lo aprendido en el aula y para ayudar a la compañía a determinar los resultados del curso en términos del desarrollo de habilidades de los agentes.