

LIMRA Talent Solutions International

Serie de Desarrollo de Productores 301: Desarrollo de Habilidades de Asesores Financieros

RESUMEN DEL PROGRAMA

Este curso de 5 días enseña los aspectos fundamentales de la asesoría a clientes en el mundo de los servicios financieros totales. El curso examina el proceso completo de planificación financiera y provee habilidades a los asesores en áreas clave tales como encontrar y abordar prospectos en el mercado de alto valor y conducir una entrevista de investigación a profundidad. Los productores aprenden cómo corresponder productos con las necesidades de los clientes y motivarlos a tomar acción ya. El curso enfatiza el buen servicio de seguimiento, creando relaciones de confianza a largo plazo y haciendo negocios de forma ética y en cumplimiento con las regulaciones de cualquier gobierno.

Apertura del Curso

El facilitador presentará a LIMRA y establecerá las expectativas de los estudiantes sobre el programa. Los estudiantes se presentarán, explorarán los objetivos del curso, revisarán su rol en la experiencia de aprendizaje y compartirán sus inquietudes principales. Se aplicará una evaluación inicial antes del curso para tener una idea del conocimiento de los estudiantes en esta etapa temprana.

Necesidad de Planificación Financiera

Los estudiantes discuten los beneficios de la planificación financiera para el público en general y las ventajas de una carrera en servicios financieros. Se examinan estadísticas sobre muerte y discapacidad, así como la independencia financiera y sus implicaciones. Finalmente, los estudiantes analizan lo que la competencia es realmente -competencia por el dólar disponible del cliente-, y por qué comprar otras cosas puede ser más atractivo para el cliente o prospecto.

Evolución de la Profesión

Tras revisar las tres etapas de crecimiento de una industria, los estudiantes ven las tendencias que son una evidencia alrededor del mundo. En equipos, ellos analizan cómo esas tendencias afectarían sus negocios y cómo pueden prepararse a sí mismos para sobrevivir y prosperar en tiempos de cambio. Los estudiantes aprenden cómo está evolucionando la industria más hacia un negocio de servicios de necesidades financieras totales y discuten la diferencia entre un agente tradicional y un asesor financiero. Se discute el concepto de jala y empuja de un producto y los estudiantes aprenden las ventajas de jalar clientes hacia ellos al resolver sus necesidades. Se revisan los componentes de conocimiento y habilidades de un asesor financiero, incluyendo habilidades de vinculación en las que un asesor vincula soluciones a una buena indagación de hechos y a una concentración en las necesidades y objetivos del cliente. Finalmente, los estudiantes miran el proceso de planificación financiera tradicional y cómo evolucionó a partir del proceso de planificación práctica, DOME (Diagnóstico, Objetivos, Métodos y Evaluación).

La Ética y el Asesor Financiero

Siendo una importante materia en estos tiempos, los estudiantes comprenderán la necesidad de un código de conducta al tratar con el cliente actual. Ellos explorarán los méritos de tener una alta integridad, mantener la objetividad, incrementar la competencia, ser justo, mantener la confidencialidad, ser diligente y siempre ser un profesional. Se presentarán escenarios a los estudiantes en los que, dependiendo de las decisiones tomadas por su asesor hipotético, la ética podría verse comprometida. Las situaciones son realistas y fuerzan a los estudiantes a analizar la situación y decidir qué harían ellos si fueran ese asesor. Los estudiantes se llegan a dar cuenta de que, casi diario, su integridad puede ser desafiada y es importante tomar decisiones correctas sobre sus acciones.

La Psicología y el Proceso de Planificación Financiera

Ser efectivo con un prospecto o cliente involucra buena comunicación y entendimiento de dicho prospecto o cliente. Los estudiantes consideran la importancia de la primera impresión que causan a un prospecto y descubren que su apariencia, lo que dicen y cómo suena, es crucial. Se exploran el aspecto exitoso, el espacio corporal, el contacto visual y el lenguaje corporal, tanto del asesor como del cliente. La sesión también incluye una discusión del análisis transaccional, concepto de la psicología social que nos ayuda a comunicarnos eficazmente con prospectos y clientes en entrevistas.

Pasos del Proceso de Planificación Financiera

Esta sesión "establece la escena" para el resto del curso. En ella se exploran a detalle los nueve pasos del proceso de planificación financiera, desde encontrar un mercado, hasta dar buen servicio al cliente. Se revisa el concepto de venta consultiva, incluyendo las cinco habilidades para la misma: conectar, alentar, cuestionar, confirmar y proveer. Se discute el concepto de valor temporal del dinero, junto con la práctica Regla de 72, dando a los estudiantes tablas apropiadas para trabajar y problemas para probar los conceptos.

Conozca a su Cliente, el Valor del Descubrimiento y el Proceso de Planificación Financiera

Un cambio fundamental en la profesión es el tiempo y esfuerzo invertidos en llegar a conocer a sus clientes de una forma mucho más profunda que nunca. El diseño de su solución debe estar perfectamente alineado con las necesidades, prioridades, aspiraciones, preocupaciones y hasta con el nivel de tolerancia al riesgo de sus clientes. Cuanto mejor conozca a sus clientes y sus situaciones particulares, mejores consejos valiosos podrá proveer y recomendar soluciones financieras apropiadas. Además, el compromiso del cliente para articular su información a través del ejercicio de *Descubrimiento* les hará apropiarse del proceso y establecerá su compromiso de seguir adelante con futuras recomendaciones. Este es un enfoque de planificación financiera mucho más centrado en el cliente que el viejo enfoque transaccional.

Prospección de Clientela de Calidad

Ampliando el primer paso del proceso de planificación financiera, los estudiantes explorarán los mercados y cómo encontrar prospectos de calidad que, con suerte, más tarde se convertirán en clientes de larga duración. La sesión se concentra en el mercado de alto valor, ese grupo de personas más estrechamente identificadas con la planificación financiera completa, que se beneficiarán ampliamente de los servicios del asesor. Utilizando una extensa investigación reciente de LIMRA sobre los mercados prósperos, los estudiantes conocen las características de este grupo lucrativo y analizan el mercado basado en las aspiraciones. Finalmente, los estudiantes son introducidos a la herramienta *Upscale 100* (Exclusivo 100), que los ayudará a identificar su propio grupo objetivo entre individuos de elevado patrimonio.

El Acercamiento al Prospecto

Al discutir dos pasos cruciales del proceso de planificación financiera, los estudiantes son introducidos al fino arte de convertir un nombre de calidad en un prospecto. Ellos descubrirán la importancia del acercamiento previo, el contacto inicial con el prospecto y el planteamiento, organizando una reunión con el prospecto. Los estudiantes aprenderán cómo redactar cartas de

acercamiento previo y cómo hacer llamadas telefónicas exitosas a los prospectos, para asegurar citas. Partiendo de un guion de aproximación telefónica, los estudiantes juegan roles de situaciones realistas, haciendo llamadas para asegurar citas y respondiendo objeciones. Los estudiantes serán introducidos a la importancia de contar historias y se les mostrará cómo la historia correcta, especialmente una sobre sus propias experiencias personales, puede motivar a un prospecto a aceptar completar un proceso de indagación de hechos.

La entrevista inicial – Indagación

La entrevista inicial es la primera reunión entre el prospecto y el asesor financiero y es importante en muchos aspectos. Al estudiante se le enseña cómo contestar cuatro preguntas clave que el prospecto suele tener sobre el asesor antes de iniciar la entrevista: ¿Quién es usted? ¿Sabe lo que está haciendo? ¿Qué me hará a mí? y ¿Qué hay en esto para mí? Los estudiantes crearán y dominarán una declaración de credibilidad y una declaración de apertura con la intención de convencer al prospecto de comenzar el proceso de indagación de hechos.

Completando el proceso de indagación

Esta sesión ayudará a los estudiantes a dominar la indagación de hechos, tal vez el único elemento del proceso de planificación financiera que distingue al asesor financiero profesional del típico vendedor insistente. Los estudiantes conocerán dos tipos de indagación de hechos, una detallada que proveerá una visión más profunda del cliente y otra abreviada que puede usarse cuando el tiempo es un factor. La indagación detallada será metódicamente explicada y se presentarán cálculos de muestra, después los estudiantes obtendrán práctica utilizando el formulario ellos mismos. El juego de roles es una parte importante del desarrollo de habilidades de esta sesión. Al finalizar, los estudiantes habrán aprendido cómo obtener información crucial sobre sus clientes, incluyendo sus metas y objetivos, su situación, su actitud frente al riesgo y una idea de lo que se requiere para que logren sus metas y objetivos. Tener esta información pavimenta el camino para el siguiente paso, la preparación de soluciones.

Identificando el Ingreso Disponible

Esta sesión capacita a los estudiantes a ayudar al cliente a desglosar todos sus gastos y las elecciones

que han hecho en el tiempo. También es una oportunidad para que reflexionen sobre sus prioridades actuales y hagan algunos cambios. Una vez que los gastos son desglosados, el asesor los puede medir contra los ingresos y rentas de varias fuentes, para establecer el presupuesto familiar y el ingreso disponible, si lo hubiera. El ingreso disponible será el monto a gastar y/o invertir en sus futuros proyectos de planificación financiera y sueños.

Identificando las Oportunidades y Retos Financieros en las Distintas Etapas de la Vida

A lo largo de la vida, nuestras necesidades y desafíos tienden a cambiar en consonancia con las diferentes etapas. Las necesidades de un niño son muy diferentes a las de una pareja recién casada, o a las de un adulto mayor en etapa de retiro. El asesor financiero es capaz de asistir al cliente en base a las necesidades y oportunidades de este último. Esta sesión nos llevará a través de todas esas etapas de la vida y nos permitirá explorar los diversos retos y oportunidades financieras.

Cuantificando la Necesidad de Cobertura de Seguro de Vida

Siguiendo el proceso de planificación financiera, estos son los conceptos y cálculos matemáticos reales que determinarán el monto de cobertura requerido, con gran precisión. Se deriva de la información recabada a lo largo del proceso de descubrimiento, de ahí la razón de que el cliente deba estar totalmente involucrado en este ejercicio. La exactitud de la información obtenida determinará la validez del resultado y la recomendación final. Esta es la base de la credibilidad detrás de la conducta profesional del asesor. Todas las recomendaciones están basadas en un proceso científico y objetivo de cuantificación de la necesidad.

Cuantificando la Necesidad de Protección de Ingreso por Discapacidad

Continuando con el proceso de planificación financiera, estos son los conceptos y cálculos matemáticos reales que determinarán el monto de la protección y reemplazo de ingresos necesarios con gran precisión. Se deriva de la información recabada



a lo largo del proceso de descubrimiento, de ahí la razón de que el cliente deba estar totalmente involucrado en este ejercicio. La exactitud de la información obtenida determinará la validez del resultado y la recomendación final. Esta es la base de la credibilidad detrás de la conducta profesional del asesor. Todas las recomendaciones están basadas en un proceso científico y objetivo de cuantificación de la necesidad, con credibilidad total.

Cuantificando la Necesidad de Ahorro, Objetivos de Corto o Largo Plazo

Continuando con el proceso de planificación financiera, estos son los conceptos y cálculos matemáticos reales que determinarán el monto de las inversiones y contribuciones necesarias para alcanzar esos objetivos, con gran precisión. Se deriva de la información recabada a lo largo del proceso de descubrimiento, de ahí la razón de que el cliente deba estar totalmente involucrado en este ejercicio. La exactitud de la información obtenida determinará la validez del resultado y la recomendación final. Todas las recomendaciones están basadas en un proceso científico y objetivo de cuantificación de la necesidad.

Cuantificando la Necesidad de un Plan de Retiro

Siguiendo el proceso de planificación financiera, estos son los conceptos y cálculos matemáticos reales para proyectar la situación financiera futura del cliente y planear en consecuencia, con gran precisión. Se deriva de la información recabada a lo largo del proceso de descubrimiento, de ahí la razón de que el cliente deba estar totalmente involucrado en este ejercicio. La exactitud de la información obtenida determinará la validez del resultado y la recomendación final. Todas las recomendaciones están basadas en un proceso científico y objetivo de cuantificación de la necesidad, con credibilidad total.

Resumiendo las Necesidades del Cliente

En esta sesión, se pone especial énfasis en la validación de la información recabada. Su recomendación sería inútil si la información recopilada fuera incompleta o inexacta. Esta es la oportunidad del asesor para resumir las necesidades y obtener el acuerdo y el consentimiento del cliente, antes de finalizar la reunión con él. Todos los datos

recopilados a lo largo del formulario para indagación de hechos deben ser revisados y confirmados por el cliente.

Analizando los datos y Preparando los Consejos – Etapa de Diseño de la Solución

Después de determinar los hallazgos mediante la indagación, el siguiente paso del proceso de planificación financiera es la importante tarea de revisar toda la información y diseñar un plan para el cliente. Se aprenderá un proceso paso a paso y los estudiantes explorarán los productos coincidentes con las metas y objetivos del cliente. Los estudiantes aprenderán cómo preparar ilustraciones, folletos y formularios y cómo escribir un informe efectivo para el cliente. Se proporcionará una muestra de informe financiero completo a los estudiantes. Ellos también aprenderán cómo revisar los presupuestos de los clientes para descubrir posibles fuentes de financiamiento para comprar productos que satisfagan sus necesidades.

Presentación de la Solución (Cierre)

Esta sesión proporciona los conocimientos y habilidades para conducir una reunión efectiva de recomendación, en la que se revisan las necesidades y objetivos del cliente, se presentan soluciones y se motiva al cliente a tomar medidas. Se proporcionará a los estudiantes una muestra de guiones para saber qué decir y cuándo. Ellos explorarán los diferentes signos de compra que los clientes pueden dar durante la reunión, pero que a menudo pasan inadvertidos para el asesor. En un ejercicio de trabajo en equipo, los estudiantes desempeñarán roles reaccionando a las señales de compra e intentarán cierres para desarrollar habilidades en este importante paso.

Negociando la Resistencia del Cliente

Al concluir la reunión de recomendación, cuando el asesor alienta al cliente a tomar medidas, puede encontrar resistencia a seguir adelante. Se enseñará a los estudiantes a reconocer varias objeciones y cómo manejarlas. Aprenderán el proceso de cinco pasos para manejar las objeciones: calificar, comprender, aceptar, resolver y cerrar, para después desempeñar roles por equipos para practicar y desarrollar habilidades.

Solicitando y Obteniendo Referencias

Se enseñarán a los estudiantes las ventajas de obtener referencias de prospectos, las claves para obtener buenas referencias y los pasos para solicitarlas. Después de una demostración de cómo implementar eficazmente los pasos, se dará a los estudiantes la oportunidad de desempeñar roles por equipos para practicar y desarrollar habilidades. El comportamiento y conducta profesional del asesor le dará la posibilidad de solicitar referidos. Ahora los estudiantes necesitan aprender a solicitar referencias de prospectos e incorporar esta práctica en su proceso de asesoría y planificación financiera.

Segmentando y Dando Servicio a sus Clientes

Dar un buen servicio a los clientes completa el proceso de planificación financiera y los estudiantes entenderán la importancia de comprometerse con el servicio. Ellos explorarán las cinco "R"s del servicio y completarán una hoja de trabajo en clase que ilustra cuán rentable puede ser el buen servicio. La idea de segmentar la base de clientes se discutirá y los estudiantes determinarán cómo, aunque todos los clientes son valorados, ciertos grupos de clientes requieren y merecen niveles más altos de servicio que otros. Para cada segmento de la base de clientes, el estudiante establecerá un "compromiso" de servicio que reconozca los niveles de servicio. Finalmente, los estudiantes discutirán el servicio de revisión al cliente, usualmente conducido anualmente, así como su importancia para el cliente (por ejemplo, contrarrestar los efectos de la inflación en su plan). El servicio se discutirá en relación con los problemas de cumplimiento en la industria altamente regulada de hoy.

Administrando el Tiempo y los Objetivos del Negocio

En esta sesión, los estudiantes echarán un vistazo a dos factores importantes que deben manejar para ser gente de negocios exitosa: el tiempo y los objetivos del negocio. Aprenderán la diferencia entre las actividades de inversión de capital y las actividades de costos actuales, y cómo cambiar sus actividades y tiempo empleado de unas a otras. Los estudiantes analizarán cómo emplean su tiempo en la actualidad y aprenderán maneras de mejorar. Un ejercicio de trabajo en equipo les permitirá enumerar sus problemas de tiempo más comunes y determinar qué se debe hacer para contrarrestarlos. También se discutirán varios principios de gestión del tiempo.

Creando su Propio Futuro

Esta sesión se enfocará en preparar a los estudiantes para regresar a su práctica con renovada claridad, determinación y energía. Se asignará un proyecto post-curso para ayudarles a implementar lo que ellos han aprendido en lo que hacen en campo. Se hará un examen final a los estudiantes para evaluar los resultados del aprendizaje del curso.