



# **PROGRAMA FORMATIVO**

## **Comercial de Seguros**

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y GESTIÓN

**Área Profesional:** SEGUROS

2. **Denominación Del Curso:** COMERCIAL DE SEGUROS

3. **Código:** **ADGS20** (Antiguo - SFSG20)

4. **Curso:** OCUPACIÓN

### 5. **Objetivo General:**

Comercializar y promover la venta de las diversas modalidades de seguros, utilizando las técnicas y procedimientos más adecuadas a fin de optimizar la promoción comercial, la venta, el asesoramiento técnico a clientes y la gestión de cartera.

### 6. **Requisitos Del Profesorado:**

6.1. Nivel académico

Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional

Deberá tener tres años de experiencia en la ocupación.

6.3. Nivel pedagógico

Formación metodológica o experiencia docente.

### 7. **Requisitos De Acceso Del Alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

Bachillerato, o bien FP1 o una cualificación de base equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico

Es necesario conocer las técnicas contables y conviene poseer una cultura de base en materia financiera. Si no existen estas bases mínimas, pero se cuenta con un colectivo de alumnos de cualificación homogénea, se deberían introducir adaptaciones curriculares en el Curso para facilitar su aprovechamiento.

7.3. Condiciones físicas

Ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

### 8. **Número De Alumnos:**

15 Alumnos

## 9. Relación Secuencial De Módulos Formativos:

- La Comercialización en Seguros
- Proceso de Negociación y Venta de Seguros
- Servicio de Asistencia al Cliente de Seguros
- Control de Gestión y Red Agencial
- Ofimática Financiera (módulo asociado al perfil)
- Seguridad y Salud Laboral (módulo asociado al perfil)

## 10. Duración:

Prácticas .....	260
Conocimientos profesionales.....	260
Evaluaciones.....	30
Total .....	550 horas

## 11. Instalaciones:

### 11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

El aula será utilizada indistintamente tanto para prácticas como para teoría.

### 11.2. Otras instalaciones:

Se recomienda que se haga uso de espacios abiertos de formación, como por ejemplo, visitas de contenido didáctico a las instalaciones donde se encuentran los mercados financieros y los principales agentes que operan en los mismos (Bolsa, bancos, cajas de ahorros, departamentos financieros de empresa, etc.).

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 12. Equipo y Material:

### 12.1. Equipo

- Un ordenadores por cada 2 personas, en su caso en red.
- Una impresora de alta resolución y una en color.
- Un módem-fax y un fax
- Una dotación "multimedia" para uno de los ordenadores.
- Una fotocopidora.
- Un archivador y un armario de baldas vistas.
- Un archivador de dikettes y uno de discos ópticos.
- Un teléfono.

## 12.2. Herramientas y utillaje

- Sistema informático de seguros, parte del cual puede estar instalado en un ordenador central de la compañía
- Sistema operativo standard para PC (MS-DOS, Windows, OS/4,...), con paquete integrado de programas y aplicaciones standard de tratamiento de textos, hoja de cálculo y gráficos y base de datos.
- Agenda manual y/o electrónica
- Calculadora
- Manual de tasación y de tarificación
- Manual de normativa de contratación
- Impresos propios y de la compañía

## 12.3. Material de consumo

- Soporte de registro de entrada y salidas documental.
- Soporte de archivo manual (archivadores, ficheros, ...)
- Soporte de archivo electrónico (disquetes, fichas microfilm; discos opticos, magnéticos, cd's,...)
- Objetos de escritorio (lápices, bolígrafos, gomas, rotuladores, fechador, sellos, típex, ...)
- Grapadoras, clips, desgrapador, ...
- Material fungible de oficina (sobres, cartas, impresos, folios, carpetas, recibos, fichas, ...)

## 12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

## 13. Inclusión De Nuevas Tecnologías:

- Software para Gestión Comercial de Seguros
- Correo electrónico.

## DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

### 14. Denominación del Módulo:

LA COMERCIALIZACIÓN EN SEGUROS

### 15. Objetivo del Módulo:

Identificar y aplicar las estrategias y técnicas de comercialización de seguros para optimizar la venta y la fidelización de clientes-agentes.

### 16. Duración del Módulo:

100 horas.

### 17. Contenidos Formativos del Módulo:

#### A) Prácticas

- La organización de la función comercial
  - Elaboración de un organigrama típico de departamento comercial
  - Elaboración de un organigrama de una red agencial
- Criterios básicos del seguro
  - Confección de una solicitud o proposición de seguros
  - Supuestos de cálculo de primas
  - Supuestos prácticos de cálculo matemático
- El marketing de servicios
  - Uso de fuentes estadísticas y de información para segmentación de mercados
  - Resolución de problemas prácticos de marketing
  - Uso de folletos y material publicitario
  - Ejercicios prácticos de segmentación de clientes
- La prospección de clientes
  - Dinámicas de grupo
  - Simulación de reuniones
  - Simulación de entrevistas
  - Ejercicio de búsqueda de clientes
  - Uso de ficheros y bases de datos de clientes
  - Resolución de prospecciones conflictivas

#### B) Contenidos teóricos

- La organización de la función comercial
  - Principios y objetivos de la venta
  - Sistemas de organización de la venta y la función comercial
  - Puntos de obtención de producción
  - Los agentes afectos y sus subagentes
  - Equipos de productores en plaza
  - Vendedores asalariados
  - Venta directa

- Criterios básicos del seguro
  - Definición de Seguro
  - Definición de riesgo
  - Elementos personales, formales y materiales del Seguro
  - Las tarifas
  - Las primas
  - Los productos: Seguros sobre cosas y Seguros sobre personas
- El marketing de servicios
  - Principios y objetivos del marketing
  - Características del mercado
    - Fuentes de información estadística
    - Investigación de mercados
  - El mercado teórico, actual, potencial y futuro
  - Diferenciación competitiva de la oferta
- La prospección de clientes
  - Principios y objetivos de la prospección
  - Estrategias de prospección y búsqueda de clientes
  - Clasificación de tipos de clientes
  - Ficheros y bases de datos de clientes

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Programación y priorización de la acción comercial, a fin de estructurar y rentabilizar las actividades comerciales.
- Análisis, examen y conocimiento de las ventajas y potencialidades comerciales de los productos y servicios de aseguramiento de la entidad.

#### **14. Denominación del Módulo:**

EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y VENTA DE SEGUROS

#### **15. Objetivo del Módulo:**

Conocer y aplicar los métodos y técnicas de comunicación, negociación y venta para garantizar las estrategias comerciales de las entidades aseguradoras.

#### **16. Duración del Módulo:**

100 Horas.

#### **17. Contenidos Formativos del Módulo:**

##### A) Prácticas

- Aplicación de técnicas de comunicación
  - Simulación de tomas de contacto con clientes
  - Uso del lenguaje oral en situaciones específicas
  - Uso del lenguaje no verbal en situaciones específicas
  - Exposición y presentación de la empresa
  - Realización de llamadas telefónicas
- Aplicación de técnicas de negociación y venta
  - Simulación de negociaciones en situaciones específicas
  - Uso de técnicas de negociación para una situación dada
  - Uso de recursos facilitadores
  - Simulación de situaciones específicas de venta
  - Uso de recursos persuasivos en la venta
  - Argumentación técnica de la venta
  - Aplicación de estilos específicos de cierre de venta
- Condiciones y características del contrato de seguros
  - Diferenciación entre diferentes tipos de contrato
  - Elaboración de un contrato de seguro, identificando claramente todos los elementos personales, formales y reales necesarios
  - Enumeración de los diferentes tipos de cláusulas que pueden componer un contrato
- Elaboración y presentación de proyectos
  - Redacción de proyectos de varios ramos
  - Modificación de proyectos ya presentados, en base a nuevas informaciones
  - Utilización de diversos programas de tratamiento de texto
  - Elaboración de gráficos
  - Creación de un diseño propio y distintivo para la presentación gráfica de proyectos

##### B) Contenidos teóricos

- Técnicas de comunicación
  - Etapas de un proceso de comunicación
  - La comunicación como generadora de comportamientos
  - Adecuación de actitudes y mensajes
  - La comunicación oral y no verbal
  - La atención telefónica

- Técnicas de negociación y venta
  - Etapas de un proceso de negociación
  - Características de la negociación
  - Adecuación de actitudes y mensajes
  - Las barreras y obstáculos en la negociación
  - Comportamientos de compra
  - Análisis de necesidades del cliente
  - Análisis de objeciones del cliente
  - Estilos de persuasión
  - Formas de cierre de la venta
- Condiciones y características del contrato de seguros
  - Elementos del contrato de seguro: personales, formales y reales
  - Diferentes modalidades de contratación
  - Derechos y obligaciones de las partes contratantes
  - Condiciones generales, particulares y especiales
  - La perfección, toma de efecto y duración del contrato
- Elaboración y presentación de proyectos
  - Normas de contratación
  - Flexibilidad en la oferta
  - Técnicas de comunicación escrita
  - Programas de tratamiento de texto
  - Programas de gráficos

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Capacidad de negociación y persuasión para estimular la venta y la promoción comercial de los productos y servicios de la entidad.
- Comunicación y empatía en la atención a clientes internos y externos para ofrecer un servicio selectivo y diligente a la clientela.



#### **14. Denominación Del Módulo:**

EL SERVICIO DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE SEGUROS

#### **15. Objetivo Del Módulo:**

Aplicar los métodos y técnicas de comunicación, orientación y atención pertinentes en situaciones de asesoramiento y seguimiento de clientes y de cartera de clientes.

#### **16. Duración Del Módulo:**

100 horas.

#### **17. Contenidos Formativos Del Módulo:**

##### A) Prácticas

- Atención y fidelización de clientes
  - Simulación de atención y recepción de nuevos clientes
  - Simulación de atención y recepción de clientes habituales
  - Resolución de peticiones de información
  - Simulación de atención y recepción de clientes problemáticos
  - Presentación de los derechos fundamentales del cliente
- El asesoramiento durante la vigencia del contrato
  - Resolución de problemas sobre contenido del contrato
  - Resolución de dudas sobre coberturas
  - Ejecución de cambios contractuales por modificaciones en los capitales o en la situación de los riesgos
  - Identificación de situaciones en las que es procedente la emisión de un extorno o una prorrata
  - Explicación simulada a un cliente de cambios en las condiciones ofrecidas por la compañía
- La gestión de cartera
  - Simulación de entrevista periódica con los clientes para detectar cambios en las necesidades de aseguramiento
  - Enumeración de situaciones habituales que dan lugar a modificaciones en las pólizas
  - Comprobación simulada del estado de los cobros de recibos a efectuar
  - Elaboración de una liquidación de cobros a la compañía

##### B) Contenidos teóricos

- Atención y fidelización de clientes
  - Principios y objetivos de la atención al cliente
  - En concepto de fidelización
  - Estrategias de fidelización
  - Derechos del cliente
  - El defensor del asegurado
  - Consultas y reclamaciones a la D.G.S.
- El asesoramiento durante la vigencia del contrato
  - Análisis de las cláusulas del contrato
  - Contenido y coberturas del contrato
  - El aumento o disminución de capitales asegurados
  - Cambios de situación geográfica del objeto o persona asegurada
  - Extornos y acortamiento temporal del contrato

- Actualización de pólizas
- La gestión de cartera
  - Los cambios en las necesidades de aseguramiento
  - El cobro y actualización de recibos de prima
  - Las modificaciones típicas en las pólizas
  - El proceso de liquidación a la compañía

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Discreción y responsabilidad en el manejo de datos e informaciones de la entidad y sentido de la confidencialidad en la relación con clientes.
- Sentido didáctico en las explicaciones y orientaciones ofrecidas a clientes.
- Capacidad de persuasión en la relación personal con clientes para afianzar su confianza en la entidad.

#### **14. Denominación Del Módulo:**

CONTROL DE GESTIÓN Y RED AGENCIAL

#### **15. Objetivo Del Módulo:**

Aplicar los métodos y técnicas de control de gestión interno de la red agencial para evaluar la acción comercial y la consecución de sus objetivos.

#### **16. Duración Del Módulo:**

100 horas.

#### **17. Contenidos Formativos Del Módulo:**

##### A) Prácticas

- El control de gestión
  - Interpretación de diversas estadísticas
  - Identificación de los objetivos de una auditoria
  - Simulación de toma de decisiones que den respuesta a la situación reflejada en las estadísticas
  - Simulación de toma de decisiones que den respuesta a la situación reflejada en una auditoria
- Indicadores y ráticos de control interno
  - Obtención de diferentes ratios, en base a los datos facilitados
  - Análisis de los ráticos obtenidos
  - Simulación de toma de decisiones, para mantener o mejorar los ráticos obtenidos
- La gestión de la red agencial
  - Organización simulada de reuniones con la red agencial
  - Elaboración de hipótesis de funcionamiento de la red agencial, en base a estadísticas
  - Aplicación simulada de técnicas de dinamización de grupos
  - Enumeración de diversas formas de retribución
  - Elaboración de un informe a la Dirección de la entidad sobre la situación actual y objetivos de la red agencial

##### B) Contenidos teóricos

- El control de gestión
  - El control de gestión en entidades aseguradoras
  - El control externo: los procesos de auditoria
  - Fundamentos del control interno
  - Métodos de seguimiento y control interno
- Indicadores y ráticos de control interno
  - Rático de crecimiento
  - Rático de rentabilidad
  - Rático de productividad
  - Rático de rapidez en el cobro de recibos
  - Rático de pago de siniestros
- La gestión de la red agencial
  - La coordinación y comunicación con la red agencial
  - El seguimiento de objetivos comerciales
  - Sistemas de retribución de incentivos

- Animación y motivación de colaboradores

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Actitud de servicio y capacidad de gestión y seguimiento activo de la clientela
- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten a la relación comercial con la clientela.

#### **14. Denominación Del Módulo:**

OFIMÁTICA FINANCIERA

#### **15. Objetivo Del Módulo:**

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

#### **16. Duración Del Módulo:**

100 horas.

#### **17. Contenidos Formativos Del Módulo:**

##### A) Prácticas

- Informática bancaria
  - Uso de sistemas operativos monousuario
  - Manejo de comandos y teclados
  - Manejo de equipos periféricos
  - Prácticas digitales de teclado en informática bancaria
  - Creación de documentos en informática bancaria.
  - Edición y grabación de documentos.
  - Revisión, modificación e impresión de documentos.
- Ofimática y trabajo en red.
  - Introducción de datos en redes de teleproceso
  - Utilización de comandos de hojas de cálculo bancarias.
  - Prácticas de consolidación, recálculo y correcciones.
  - Realización de supuestos administrativos en terminal bancaria.
  - Manejo de terminales telemáticas.
  - Prácticas de transferencia electrónica de fondos.
  - Consulta de datos sobre productos y transacciones a bases de datos remotas.
  - Prácticas de sincronización de uso de cajero automático, terminales de punto de venta y dispensador automático.
- Organización y gestión de archivos
  - Elección de sistemas de clasificación
  - Organización de archivos históricos
  - Organización de archivos actuales
  - Manejo de documentación confidencial
- Gestión de bases de datos
  - Diseño de ficheros y máscaras.
  - Introducción de datos.
  - Borrado, modificación y ordenación de datos.
  - Ordenación de registros, búsqueda y listados.
  - Realización de informes y cartas.

## B) Contenidos teóricos

- El tratamiento de la información en la actividad financiera.
  - Informática y tecnologías de la información.
  - Información financiera y sistemas informáticos.
  - Organización de redes y sistemas en entidades financieras.
- Los fundamentos del “Hardware”
  - Definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal
  - Unidad central de proceso
  - Memoria principal
  - Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos
  - Uso de periféricos y terminales financieras
- Los fundamentos del “Software”
  - Concepto, elementos y partes del “software”
  - Sistemas Operativos y “software” de aplicación.
  - “Software” standard, aplicaciones específicas y software a la medida.
  - El software en la actividad financiera.
- Ofimática y trabajo en red.
  - Redes locales y redes remotas.
  - La telemática (Informática y Comunicaciones).
  - La Transferencia Electrónica de Fondos.
  - Cajeros Automáticos y Dispensadores “de primera generación”.
  - Terminales Punto de Venta y aplicaciones asociadas.
  - Otras innovaciones ofimáticas
- Cooperación interempresarial en servicios financieros.
  - El Mercado de Valores.
  - La compensación.
  - Truncamientos.
  - La cooperación en medios de pago.
  - La cooperación en las transferencias internacionales.
- Organización y gestión de archivos
  - El archivo: concepto y funciones.
  - Clases de archivos.
  - Sistemas de clasificación, registro y archivo
  - Sistemas de conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación.
- Gestión de bases de datos
  - Estructura y funciones de una base de datos
  - Tipos de bases de datos
  - Formatos de bases de datos
  - Introducción de datos
  - Procedimientos de uso
  - Impresión de bases de datos
  - Procedimientos de protección de datos

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición a la sistematización y aplicación metódica de las instrucciones de uso de equipos y terminales ofimáticos.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad en el manejo de datos e informaciones bancarias.
- Destreza en operatoria de teclados y manejo eficiente de terminales y bases de datos bancarios.

#### **14. Denominación Del Módulo:**

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

#### **15. Objetivo Del Módulo:**

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

#### **16. Duración Del Módulo:**

50 horas.

#### **17. Contenidos Formativos Del Módulo:**

##### A) Prácticas

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
  - Resolución de casos aplicando normativa y legislación sobre salud y seguridad laboral
- La prevención de riesgos
  - Supuestos de identificación de riesgos para la salud y la seguridad.
  - Prácticas de prevención y protección ante diversos tipos de riesgos.
  - Supuestos de evaluación y minimización de riesgos.
  - Elaboración de una estrategia básica en prevención
- Los siniestros y robos
  - Simulaciones prácticas ante casos diversos de siniestros.
  - Manejo y uso de sistemas de detección y alarma
  - Manejo y uso de sistemas de extinción de incendios
  - Prácticas elementales de primeros auxilios
- Higiene y calidad de ambiente
  - Supuestos de análisis de condiciones ambientales de trabajo
  - Evaluación de factores técnicos de ambiente:
    - Ventilación,
    - Climatización,
    - Iluminación
  - Propuestas prácticas de optimización ergonómica de equipos de trabajo.

##### B) Contenidos teóricos

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
  - Los conceptos de seguridad, salud y higiene en el trabajo
  - Normativa, agentes e instituciones implicados
  - Mútuas de Accidentes de Trabajo y Seguros Sanitarios
- La prevención de riesgos
  - Concepto y factores de riesgo.
  - Los riesgos especiales
  - Medidas de prevención y protección.
  - Evaluación y minimización de riesgos.
- Los siniestros y robos
  - Clases y causas de siniestros.
  - Sistemas de detección y alarma



- Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales
  - Medidas de emergencia y protección ante robos.
  - Primeros auxilios
  - Higiene y calidad de ambiente
    - Concepto y objetivos de higiene.
    - Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas.
    - Factores técnicos de ambiente:
      - Ventilación,
      - Climatización,
      - Iluminación
    - Optimización ergonómica de equipos de trabajo.
- C) Contenidos relacionados con la profesionalidad
- Disposición a la vigilancia y cumplimiento de la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo.
  - Sentido de responsabilidad ante la prevención de riesgos y de siniestros.