



Sede Legale Via Anzio, 36 – 85100 Potenza
Sede Operativa Via Sicilia, 65 – 85100 Potenza
Tel./Fax 097134692
C.F.: 01432870762

TITOLO: ESPERTO NELLA PROMOZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI/ PRODOTTI FINANZIARI E ASSICURATIVI

AREA TEMATICA

Promozione ed erogazione di servizi/ prodotti finanziari e assicurativi

DESTINATARI

Il percorso formativo per temi e contenuti, privilegia:

Diplomati presso l'Istituto Tecnico Commerciale, l'Istituto Professionale, l'Istituto Tecnico Geometri, l'Ist. Tecnico Industriale / Laureati nel Gruppo disciplinare giuridico, ingegneria, politico-sociale, scientifico, economico-statistico.

ORGANIZZAZIONE DEL CORSO

Il corso si compone di 940 ore di formazione d'aula, declinate in 11 moduli, e 960 ore di tirocinio.

I contenuti delle sessioni didattiche sono state definite di concerto con le aziende che partecipano al progetto e che ospiteranno i partecipanti in fase di stage.

Il Progetto verrà costantemente monitorato, tramite metodologie e procedure certificate secondo i parametri di qualità ISO 9001:2008 settore EA 37, mediante verifiche in itinere e finali e attraverso la somministrazione agli allievi di questionari di gradimento e di soddisfazione.

ORARIO E SEDE

14.30 – 20.30 - Risorse Srl – Via Sicilia n.53, Potenza (PZ)

Avvio (previsto) Marzo 2012 - Termine (previsto) 31.05.2013

OBIETTIVI FORMATIVI

L'offerta formativa intende professionalizzare una figura polivalente, un esperto dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi, trasferendo quadri concettuali e know-how perché questi sia in grado di svolgere le operazioni di informazione e vendita di servizi/prodotti finanziari e assicurativi, individuando nell'offerta a disposizione quelli più adeguati al cliente nell'ambito delle regole generali e delle politiche commerciali dell'azienda. In esito al percorso formativo verranno acquisite le seguenti competenze per l'esercizio della professione:

Unità di competenza: Assistenza consulenziale cliente

Unità di competenza: Configurazione offerta servizi / prodotti finanziari, creditizi, assicurativi

Unità di competenza: Transazione servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi

Unità di competenza: Trattamento operazioni amministrativo/ contrattuali

Il progetto inoltre trasferirà competenze necessarie per l'elaborazione di un progetto imprenditoriale/creazione d'impresa

CONTENUTI

Il percorso formativo avrà una durata di n. 940 ore di formazione d'aula, articolate in n. 11 Moduli Formativi:

Modulo 1 – Assessment (20 h). Il modulo restituirà una job analysis: caratteristiche, qualità, know-what, know-how, motivazioni e compiti necessari allo svolgimento del ruolo professionale. *Contenuti:* Valutazione conoscenze in ingresso; BdC; Integrazione delle problematiche economiche, psicologiche e sociologiche entro un paradigma metodologico unitario.

Modulo 2 – Leggi e regolamenti nel campo assicurativo e dell'intermediazione (70 h). Il modulo restituirà un quadro approfondito del settore dal punto di vista sia organizzativo che normativo.



Sede Legale Via Anzio, 36 – 85100 Potenza
Sede Operativa Via Sicilia, 65 – 85100 Potenza
Tel./Fax 097134692
C.F.: 01432870762

Contenuti: Il mercato e il sistema assicurativo. I canali della intermediazione. La normativa: le fonti a livello sovranazionale, nazionale, regionale e territoriale. Il Codice delle Assicurazioni. Il broker. L'Albo dei Mediatori. Deontologia professionale e disciplina del promotore finanziario.

Modulo 3 – Gli strumenti e i servizi finanziari (100 h). Il modulo inquadrerà gli strumenti e i prodotti finanziari dal punto di vista sia tecnico che normativo. *Contenuti:* Mercato monetario. Titoli azionari. Titoli obbligazionari privati e pubblici. Strumenti finanziari derivati. Contratti bancari. Operazioni collaterali: leasing.

Modulo 4 – Gli strumenti e i servizi assicurativi (100 h). Il modulo inquadrerà gli strumenti e i prodotti assicurativi dal punto di vista sia tecnico che normativo. *Contenuti:* Prodotti assicurativi - Segmento imprese: Assicurazione responsabilità civile generale; Assicurazioni responsabilità civile particolari; Le polizze danni; L'assicurazione; Rischi tecnologici; La gestione del TFR. Prodotti assicurativi - Segmento famiglie: La responsabilità civile auto; Assicurazione responsabilità civile generale; Le principali polizze danni; Le polizze vita; Tariffe; Piani di investimento previdenziale.

Modulo 5 – Tecniche di vendita dei servizi finanziari e assicurativi (120 h). In esito al modulo i partecipanti, a partire dalla conoscenza delle dinamiche psicologiche alla base dei comportamenti del cliente, saranno in grado di applicare le tecniche di vendita del prodotto/servizio finanziario e assicurativo. *Contenuti:* Psicologia del consumatore. La motivazione. La pre-vendita. Il primo contatto. Il telemarketing. L'argomentazione. Le obiezioni. La conclusione. La post-vendita.

Modulo 6 – Elementi di marketing (110 h). In esito al modulo gli allievi saranno in grado di valutare l'utenza e la segmentazione del mercato, analizzare la concorrenza ed i possibili fattori di successo di un prodotto/compagnia assicurativa- finanziaria. *Contenuti:* Marketing: fondamentali. Marketing nelle compagnie assicurative. Utenza. La segmentazione. Sviluppo di procedure di "profiling" dell'investitore finanziario. L'analisi della concorrenza. Opportunità e rischi. Fattori di successo. Potenziamento di politiche di retention della clientela in portafoglio. Vendita assertiva, flessibile e creativa.

Modulo 7 – Comunicazione e tecniche per il recupero crediti (120 h). Il modulo trasferirà strumenti e tecniche di comunicazione per condurre correttamente una trattativa, fino ad ottenere il pagamento dell'insoluto. *Contenuti:* Comunicazione e dinamica del ruolo. La percezione. Il processo di comunicazione. Il feed-back. La comunicazione efficace. L'organizzazione del discorso. La leadership. Orientamento al cliente. Problema degli insoluti: concetti base di psicologia dei debitori (cliente aggressivo, passivo, pressante e dogmatico); cause dell'insoluto; capacità di fornire informazioni. Gestione della comunicazione telefonica nel recupero crediti. Gestione delle situazioni difficili o reclami. La lettera di sollecito.

Modulo 8 – Promotore finanziario e analisi tecnica dei mercati finanziari – Preparazione all'esame (120 h). Il modulo trasferirà conoscenze e competenze relative alle attività tecniche e gestionali della promozione finanziaria, delle normative, dei principi giuridici, dei principi economici del mercato e dei prodotti, della gestione della offerta, della capacità e qualità delle attività tutte e dei rapporti con il cliente e la sua tutela. *Contenuti:* La disciplina del promotore finanziario. La disciplina dell'intermediazione mobiliare. La gestione collettiva del risparmio. La disciplina degli emittenti. I mercati regolamentati. Gli strumenti finanziari e derivati. L'attività bancaria e creditizia. Le assicurazioni. La previdenza complementare. Elementi di diritto privato e societario. Elementi di diritto tributario. La matematica finanziaria. Simulazione d'esame.

Modulo 9 – La sicurezza sui luoghi di lavoro (20 h). Il modulo svilupperà nei partecipanti l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili sul lavoro. *Contenuti:* Il D.Lgs. 81/2008. I soggetti del sistema di prevenzione aziendale. Vigilanza e controllo: il sistema delle sanzioni. Valutazione dei rischi e DVR. I principali rischi nel settore Bancario-Assicurativo.



Sede Legale Via Anzio, 36 – 85100 Potenza
Sede Operativa Via Sicilia, 65 – 85100 Potenza
Tel./Fax 097134692
C.F.: 01432870762

Modulo 10 – Laboratorio sul MdL (50 h). Il modulo è finalizzato ad informare e sensibilizzare i discenti sulle dinamiche del mondo del lavoro con riferimento al settore/competenze della proposta. *Contenuti:* Counseling e coaching (orientamento nella realizzazione professionale; accompagnamento al lavoro e gestione dei percorsi di sviluppo di carriera; consulenza sulle strategie di autopromozione). Organizzazione incontri 1to1 con le aziende. Career day e job day; visite studio.

Modulo 11 – Autoimprenditorialità (110 h). Il modulo è finalizzato alla creazione d'impresa/attività autonoma. *Contenuti:* Redigere un business plan (tutoring e business training). Assistenza tecnica e accompagnamento allo start-up d'impresa.

Al termine della formazione d'aula il tirocinio, della durata di 960 ore, farà sì che i partecipanti consolidino, rafforzino e perfezionino on the job, in un contesto reale di lavoro, quanto appreso in fase d'aula.

Elenco organizzazioni che ospitano i tirocini

Nome azienda	Sede	Tipo di attività
GIALI SRL	Potenza, Via Del Gallitello 89	Agenzia di assicurazioni
MANCINO ASSICURAZIONI SAS	Potenza, Corso Garibaldi 94	Agenzia di assicurazioni
ASSICURAZIONI GENERALI DI CASCARANO RAFFAELE	Potenza, Via Pretoria 118	Agenzia di assicurazioni
ASSICURAZIONI BASILICATA	Potenza, Via Di Giura	Agenzia di assicurazioni
MANCINO &C. SNC	Potenza, Corso Garibaldi 94	Agenzia di assicurazioni
MC MIDEX SRL	Potenza, Viale Dante Alighieri	Mediatore creditizio
GIALI SAS	Potenza, Via Del Gallitello 89	Agenzia di assicurazioni
CASALASPRO LEONARDO SALVATORE	Pisticci, Via Garibaldi Traversa Vico Cotugno 1	Intermediario delle assicurazioni
BASILICATA ASSICURAZIONI SRL	Potenza, Via Del Seminario Maggiore 117	Agenzia di assicurazioni
SPAGNUOLO ROCCO AGENZIA DI ASSICURAZIONI	Senise, Via Papa Giovanni Xxiii 39	Agenzia generale di assicurazioni
HDI ASSICURAZIONI	Potenza, Viale Marconi-Stazione F.S.-Potenza Inferiore	Agenzia di assicurazioni
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SASSANO	Sassano, Via Provinciale Del Corticato	Intermediazione monetaria, esercizio del credito
MILUMA DI MIRANDA MICHELE &C.	Lavello, Via F. Villareale	Intermediario di assicurazioni
SERCOM DI MARSICO ANTONELLO &C.	Potenza, Via Anzio 27/C-D	Consulenza finanziaria e commerciale