

رقم الدورة 1994

دورة الإدارة المتقدمة لوساطة التأمين وإدارة الوسطاء

وساطة التأمين وإدارة الوسطاء
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الإدارة المتقدمة لوساطة التأمين وإدارة الوسطاء إطاراً متقدماً لإدارة أعمال ووساطة التأمين والعلاقات مع الوسطاء ضمن أسواق تأمينية متطورة ومعقدة. وتركز الدورة على تعزيز أداء أعمال الوساطة، ورفع كفاءة ترتيب التغطيات، وتحسين إدارة الوسطاء، وتعظيم قيمة العملاء، ودعم الامتثال والحوكمة، وتحقيق نتائج تجارية مستدامة.

يتناول البرنامج الممارسات المتقدمة في دورة توزيع التأمين، بما يشمل استراتيجية إدارة الوسطاء، وإدارة محافظ العملاء، وتقييم المخاطر، وترتيب التغطيات في الأسواق، والتفاوض مع شركات التأمين، وإدارة الوثائق والتجديدات، وتنسيق المطالبات، وإدارة العلاقات. كما يركز على كيفية تحسين القرارات التجارية والتشغيلية والوصول إلى الأسواق وجودة الخدمة مع الحفاظ على مستويات عالية من الحوكمة والمهنية.

ويولي البرنامج اهتماماً خاصاً بإدارة الوسطاء، بما يشمل اختيار الوسطاء وتصنيفهم وتقييمهم ومتابعة أدائهم وتطوير علاقاتهم. كما يتناول أداء الوسطاء وهياكل العمولات والمكافآت وتعارض المصالح ومخاطر السلوك ومتطلبات الامتثال والوثائق ومعايير الخدمة وآليات الحوكمة اللازمة لبناء شبكة وساطة فعالة وشفافة.

كما يستعرض البرنامج الأساليب المتقدمة لإدارة ربحية المحافظ والاحتفاظ بالعملاء والعلاقات مع شركات وأسواق التأمين وإدارة المخاطر التشغيلية والتحول الرقمي وتحليل البيانات وقياس الأداء. ومن خلال دراسات الحالات وسيناريوهات ترتيب التغطيات وتقييم الوسطاء وتمارين التفاوض وورش العمل الاستراتيجية، يطور المشاركون قدراتهم على إدارة بيئات الوساطة المعقدة وتحسين الأداء التجاري والتشغيلي على المدى الطويل.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل نماذج أعمال ووساطة التأمين وهياكل الوسطاء المتقدمة.
- تقييم الدور الاستراتيجي للوسطاء في توزيع المنتجات والخدمات التأمينية.

- تطوير استراتيجيات لإدارة الوسطاء متوافقة مع أهداف المؤسسة.
- تصنيف علاقات الوسطاء وفق القيمة والأداء والمخاطر والأهمية الاستراتيجية.
- وضع معايير منظمة لاختيار الوسطاء وتعيينهم وتقييمهم.
- تقييم القدرات المالية والتشغيلية والفنية ومستويات خدمة الوسطاء.
- تطوير أطر حوكمة فعالة لإدارة علاقات الوسطاء.
- إدارة ترتيبات العمولات والمكافآت والجوانب التجارية بصورة مناسبة.
- تحديد تعارض المصالح ومخاطر السلوك المهني وإدارتها.
- تعزيز استراتيجيات ترتيب التغطيات والتفاوض مع شركات التأمين.
- تحسين إدارة المحافظ والاحتفاظ بالعملاء وأداء التجديدات.
- تقييم أداء الوسطاء باستخدام مؤشرات قابلة للقياس ومعايير واضحة للخدمة.
- تحديد المخاطر التشغيلية والتنظيمية والسمعية ومخاطر التوزيع.
- تطبيق تحليل البيانات والأدوات الرقمية في إدارة الوسطاء وأعمال الوساطة.
- تعزيز الامتثال والتوثيق والشفافية والمساءلة.
- تطوير استراتيجيات متقدمة للنمو المستدام والتحسين المستمر في أعمال الوساطة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة كبار المتخصصين في قطاع التأمين المسؤولين عن وساطة التأمين وإدارة الوسطاء وتوزيع المنتجات التأمينية وترتيب التغطيات وإدارة محافظ العملاء والأداء التجاري. وتشمل الفئة المستهدفة مديري الوساطة ومديري علاقات الوسطاء ومديري التوزيع ومديري الحسابات التأمينية ومتخصصي ترتيب التغطيات ومديري المحافظ ومتخصصي خدمة العملاء.

كما تناسب المديرين التنفيذيين والمتخصصين المسؤولين عن الامتثال وإدارة المخاطر والحوكمة والمالية

والعمليات والمطالبات والعلاقات مع شركات التأمين وتطوير الأعمال واستراتيجية التوزيع. ويستفيد منها كذلك المسؤولون عن تعيين الوسطاء ومتابعة أدائهم وإدارة العمولات والمكافآت وحوكمة العلاقات.

وتعد الدورة مناسبة لشركات التأمين ووسطاء التأمين ووسطاء إعادة التأمين والمؤسسات المالية والمصارف والجهات الحكومية وإدارات التأمين المؤسسية في الشركات والمنظمات التي تدير شبكات توزيع واسعة أو محافظ تأمينية مؤسسية ومعقدة.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تقييم فعالية نماذج التشغيل الحالية لأعمال الوساطة وإدارة الوسطاء.
- تطوير أطر لتصنيف الوسطاء وفق القيمة التجارية والاستراتيجية.
- إجراء عمليات فحص وتقييم منظمة لقدرات الوسطاء.
- وضع إجراءات لتعيين الوسطاء ومراجعة علاقاتهم بصورة دورية.
- تطوير بطاقات أداء للوسطاء وأطر لمتابعة أدائهم.
- تقييم ترتيبات العمولات والمكافآت من المنظور التجاري والحوكمي.
- تحديد حالات تعارض المصالح ومخاطر السلوك داخل علاقات الوسطاء.
- تعزيز الحوكمة والمساءلة والتوثيق في إدارة الوسطاء.
- تطوير استراتيجيات فعالة لترتيب التغطيات التأمينية المعقدة.
- تحسين نتائج التفاوض مع شركات التأمين وشركاء التوزيع.
- تحليل أداء المحافظ ومعدلات الاحتفاظ والربحية واتجاهات التجديد.
- تحديد نقاط الضعف في الخدمة والعمليات داخل شبكة الوسطاء.

- تطوير إجراءات للحد من المخاطر المرتبطة بالوسطاء.
- استخدام البيانات والتحليلات لدعم قرارات أداء الوسطاء وإدارة المحافظ.
- تحسين الإجراءات الرقمية وتدفق المعلومات في أنشطة التوزيع.
- إعداد خارطة طريق متقدمة لتطوير إدارة الوسطاء وأعمال وساطة التأمين.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

استراتيجية وساطة التأمين وإدارة الوسطاء المتقدمة

- تطور وساطة التأمين وتوزيع الخدمات التأمينية.
- نماذج أعمال وساطة التأمين والتموضع الاستراتيجي.
- دور الوسطاء ضمن سلسلة القيمة التأمينية.
- العلاقات بين الوسطاء وشركات التأمين والعملاء والأطراف ذات العلاقة.
- استراتيجية إدارة الوسطاء وأهداف التوزيع.
- تصنيف الوسطاء وتقسيمهم وفق الأهمية.
- تقييم قيمة الوسطاء ومساهماتهم التجارية.
- استراتيجية محافظ العملاء وإدارة العلاقات.
- هياكل حوكمة علاقات الوسطاء.
- تحديد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات.
- بناء علاقات مستدامة مع الوسطاء.

اليوم الأول — تابع

- التطبيق العملي: تطوير نموذج لتصنيف الوسطاء وتقييم مجموعة من علاقات الوسطاء وفق القيمة والأداء والمخاطر والأهمية الاستراتيجية.

اليوم الثاني

اختيار الوسطاء والفحص والتقييم وإدارة الأداء

- مبادئ اختيار الوسطاء وتعيينهم.
- الفحص والتقييم المسبق للوسطاء.
- تقييم القدرات المالية والتشغيلية.
- المعرفة الفنية والخبرة في أسواق التأمين.
- قدرات خدمة العملاء ومعايير الخدمة.
- تقييم المتطلبات التنظيمية والامتثال.
- الاعتبارات المتعلقة بالسمعة والسلوك المهني.
- معايير تقييم أداء الوسطاء.
- بطاقات الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- اتفاقيات ومستويات الخدمة وتوقعات الأداء.
- المراجعات الدورية وخطط المعالجة والتطوير.
- ترشيح شبكة الوسطاء وتحسين العلاقات.
- التطبيق العملي: إجراء تقييم متكامل لأحد الوسطاء وإعداد بطاقة أداء تشمل القدرات والخدمة والامتثال والمخاطر والأداء التجاري.

اليوم الثالث

ترتيب التغطيات والإدارة التجارية والتفاوض

- استراتيجيات ترتيب التغطيات التأمينية المتقدمة.
- إعداد ملفات المخاطر المعقدة.
- الوصول إلى الأسواق وإدارة العلاقات مع شركات التأمين.
- اختيار الأسواق وشركات التأمين المناسبة.
- مقارنة الطاقة الاستيعابية والتغطيات والأسعار والشروط.
- إدارة العلاقات المتعددة مع الوسطاء والأسواق.
- التفاوض مع شركات التأمين وشركاء التوزيع.
- هياكل العمولات والمكافآت.
- الترتيبات التجارية والشفافية.
- إدارة تعارض المصالح.
- تحقيق التوازن بين مصالح العملاء وعلاقات شركات التأمين والأهداف التجارية.
- توثيق قرارات ترتيب التغطيات وحوكمتها.
- التطبيق العملي: إعداد وتنفيذ استراتيجية لترتيب تغطية تأمينية معقدة تتضمن عدة شركات تأمين ووسطاء، يليها تمرين تفاوض تجاري متقدم.

اليوم الرابع

مخاطر الوسطاء والامتثال والحوكمة وحماية العملاء

- المخاطر التشغيلية ومخاطر التوزيع المرتبطة بالوسطاء.
- المتطلبات التنظيمية المؤثرة في أعمال الوسطاء.
- مخاطر السلوك وحماية العملاء.

اليوم الرابع — تابع

- تعارض المصالح والاعتبارات الأخلاقية.
- حوكمة العمولات والمكافآت.
- سرية معلومات العملاء وحمايتها.
- إدارة الوثائق والسجلات.
- متابعة امتثال الوسطاء للمتطلبات المعتمدة.
- مخاطر الاحتيال والتحرير في المعلومات.
- المخاطر السمعية المرتبطة بعلاقات الوسطاء.
- الضوابط الداخلية وآليات الرقابة والتأكد.
- التصعيد والمعالجة وإنهاء العلاقات عند الحاجة.
- التطبيق العملي: تحليل حالة متقدمة تتضمن قصوراً في الامتثال وتعارضاً في المصالح وضعفاً في التوثيق ومشكلات في الخدمة، ثم إعداد خطة للحوكمة والمعالجة.

اليوم الخامس

أداء الوساطة والتحليلات والتحول الرقمي والتحسين الاستراتيجي

- الإدارة المتقدمة لأداء أعمال وساطة التأمين.
- تحليل محافظ الوسطاء.
- قياس الاحتفاظ بالعملاء والربحية والنمو وفعالية ترتيب التغطيات وجودة الخدمة.
- لوحات متابعة أداء الوسطاء.
- إعداد التقارير الإدارية والمراجعات الاستراتيجية.
- تحديد العلاقات عالية القيمة والعلاقات منخفضة الأداء.
- التحول الرقمي في توزيع التأمين.
- أتمتة عمليات الوسطاء وسير العمل.

اليوم الخامس — تابع

- جودة البيانات وإدارة المعلومات.
- استخدام التحليلات المتقدمة لتقييم أداء الوسطاء.
- تطوير استراتيجيات تنمية علاقات الوسطاء.
- التحسين المستمر والنمو المستدام لأعمال الوساطة.
- الورشة الختامية: إعداد استراتيجية متكاملة ومتقدمة لإدارة وساطة التأمين والوسطاء تشمل تصنيف الوسطاء، والاختيار والفحص، والحوكمة، وإدارة الأداء، والعمولات والمكافآت، وترتيب التغطيات، والتفاوض، وإدارة المخاطر والامتنال، وحماية العملاء، والتحليلات، والتحول الرقمي، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/advanced-insurance-brokerage-intermediary-management-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440