QUEST
Professional Center

دورة تدريبية احترافية

رقم الدورة 1997

دورة استراتيجية توزيع ووساطة التأمين

وساطة التأمين وإدارة الوسطاء
التأمين وإدارة المخاطر

المدة
5 أيام

طريقة التقديم
حضوري

شركة كويست ترينينج

quest-training.com

نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة استراتيجية توزيع ووساطة التأمين إطارًا متكاملًا واستراتيجيًا وعمليًا لإدارة قنوات توزيع التأمين، وتعزيز أداء أعمال الوساطة، وتطوير استراتيجيات نمو مستدامة في أسواق التأمين التنافسية. وتركز الدورة على كيفية تحسين نماذج التوزيع، وتعزيز العلاقات مع الوسطاء والشركاء، ورفع قيمة العملاء، ومواءمة أنشطة التوزيع مع الأهداف الاستراتيجية والتجارية للمؤسسة.

تتناول الدورة دورة توزيع التأمين بصورة متكاملة، بدءًا من استراتيجية القنوات وتقسيم الوسطاء والشركاء وتحديد الأسواق المستهدفة، وصولًا إلى التخطيط للتوزيع، واكتساب العملاء، وتطوير المحافظ، والاحتفاظ بالعملاء، وترتيب التغطيات، وإدارة العلاقات مع شركات التأمين، وتحسين جودة الخدمة. كما تركز على اختيار قنوات التوزيع المناسبة وإدارتها بما يحقق التوازن بين الأداء التجاري، وتوقعات العملاء، والمتطلبات التنظيمية، والمخاطر التشغيلية.

كما تتناول الدورة الجوانب الاستراتيجية لإدارة أعمال الوساطة، بما يشمل عرض القيمة المقدم من الوسيط، وربحية المحافظ، وهياكل العمولات والمكافآت، واستراتيجيات التفاوض، وإدارة أداء الوسطاء، وتطوير الأعمال، وحوكمة العلاقات مع شركات التأمين والعملاء والشركاء. ويتعرف المشاركون على أساليب قياس فعالية قنوات التوزيع باستخدام مؤشرات الأداء والتحليلات التجارية لدعم القرارات الاستراتيجية.

ومن خلال دراسات الحالة، والسيناريوهات العملية، وورش العمل، والمحاكاة التفاوضية، يطور المشاركون القدرة على تقييم نماذج التوزيع الحالية، وتحديد فرص التحسين، وإدارة علاقات الوسطاء بكفاءة، وبناء استراتيجيات عملية تدعم النمو المستدام والتميز في توزيع ووساطة التأمين.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل الدور الاستراتيجي لتوزيع التأمين ووساطة التأمين ضمن سلسلة القيمة التأمينية.
- تقييم قنوات توزيع التأمين المختلفة وآثارها التجارية والتشغيلية.

- تطوير استراتيجيات توزيع تتوافق مع الأهداف المؤسسية والأسواق المستهدفة.
- تصنيف الوسطاء والوكلاء وشركاء التوزيع وفق القيمة الاستراتيجية ومستوى المخاطر.
- تقييم فرص السوق وتحديد مجالات النمو المحتملة في توزيع التأمين.
- تصميم منهجيات فعالة لاختيار الوسطاء وشركاء التوزيع وتأهيلهم وإدارة علاقاتهم.
- تقييم أداء المحافظ التأمينية باستخدام مؤشرات الربحية والنمو والاحتفاظ بالعملاء وجودة الخدمة.
- تطبيق استراتيجيات التفاوض في العلاقات مع شركات التأمين والوسطاء والشركاء التجاريين.
- تطوير أساليب لتحسين اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم وتنمية المحافظ التأمينية.
- تعزيز إدارة أداء الوسطاء من خلال الأهداف الواضحة ومعايير الخدمة ومؤشرات الأداء.
- تقييم هياكل العمولات والمكافآت من منظور تجاري ورقابي.
- تحديد المخاطر التشغيلية والتنظيمية والسلوكية والسمعة ومخاطر الأطراف الثالثة ضمن شبكات التوزيع.
- تطبيق آليات الحوكمة والرقابة لتعزيز كفاءة أنشطة التوزيع والوساطة.
- استخدام بيانات التوزيع وتحليلات الأداء لدعم اتخاذ القرارات التجارية والاستراتيجية.
- تقييم فرص التوزيع الرقمي وتأثيرها على أعمال الوساطة وتجربة العملاء.
- إعداد استراتيجية متكاملة لتحسين توزيع ووساطة التأمين.

الفئة المستهدفة

صممت هذه الدورة للمهنيين العاملين في مجالات توزيع التأمين، ووساطة التأمين، وإدارة الوسطاء، وتطوير الأعمال، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة المحافظ، والأداء التجاري. وتشمل الفئات المستهدفة مديري توزيع التأمين، ومديري الوساطة، ومديري علاقات الوسطاء، ومديري الوسطاء والشركاء، ومديري الحسابات، ومتخصصي ترتيب التغطيات، وموظفي خدمة العملاء، ومديري المحافظ، ومتخصصي تطوير الأعمال.

كما تناسب كبار المتخصصين العاملين في الاكتتاب، والمطالبات، والعمليات، والمالية، والامتثال، وإدارة المخاطر،

والحوكمة، والشؤون القانونية والتنظيمية، وتجربة العملاء، والتحول الرقمي، والتخطيط الاستراتيجي ممن يحتاجون إلى تطوير فهم متقدم لاستراتيجيات توزيع ووساطة التأمين.

وتعد الدورة مناسبة للعاملين في شركات التأمين، ووسطاء التأمين، ووسطاء إعادة التأمين، والبنوك، والمؤسسات المالية، والجهات الحكومية، وإدارات التأمين المؤسسي، والشركات متعددة الجنسيات، والمؤسسات الكبرى التي تعتمد على كفاءة قنوات التوزيع وإدارة الوسطاء لتحقيق أهدافها التجارية وإدارة مخاطرها.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل نموذج توزيع التأمين الحالي وتقييم كفاءته.
- تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر في قنوات التوزيع المختلفة.
- بناء نماذج عملية لتصنيف الوسطاء وشركاء التوزيع.
- وضع معايير واضحة لاختيار شركاء التوزيع وتأهيلهم وتطويرهم.
- تطوير استراتيجيات لإدارة علاقات الوسطاء وفق قيمتهم التجارية والاستراتيجية.
- تقييم أداء المحافظ باستخدام مؤشرات النمو والربحية والاحتفاظ بالعملاء وجودة الخدمة.
- تحديد فرص تحسين اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم من خلال قنوات التوزيع.
- إعداد استراتيجيات فعالة للتفاوض مع الوسطاء وشركات التأمين.
- تقييم ترتيبات العمولات والمكافآت وفق الأهداف التجارية ومتطلبات الحوكمة.
- تصميم أطر عملية لإدارة أداء الوسطاء ومعايير مستوى الخدمة.
- تحديد المخاطر المرتبطة بعلاقات التوزيع والأطراف الثالثة وإدارتها.
- تعزيز التوثيق والحوكمة والمساءلة والرقابة على أنشطة التوزيع.

- استخدام التحليلات التجارية وبيانات التوزيع لتحديد اتجاهات الأداء وفرص النمو.
- تقييم دور القنوات الرقمية والأتمتة والتقنيات الحديثة في تطوير توزيع التأمين.
- تطوير استجابات استراتيجية لتغير توقعات العملاء واشتداد المنافسة في السوق.
- إعداد استراتيجية قابلة للتنفيذ لتطوير توزيع ووساطة التأمين.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

الاستراتيجية المتقدمة لتوزيع التأمين والتموضع في السوق

- الدور الاستراتيجي لتوزيع التأمين ضمن سلسلة القيمة التأمينية
- نماذج توزيع التأمين وهياكل القنوات المختلفة
- التوزيع المباشر والوسطاء والوكلاء والتوزيع المصرفي والقنوات الرقمية
- مواءمة استراتيجية التوزيع مع الأهداف المؤسسية
- تقسيم الأسواق وتحليل العملاء المستهدفين
- تحديد الموقع التنافسي في سوق توزيع التأمين
- اقتصاديات التوزيع والعوامل المؤثرة في الأداء التجاري
- تحديد فرص النمو في قطاعات العملاء والأسواق المختلفة
- تقييم أداء قنوات التوزيع
- إعداد الخطط الاستراتيجية لتوزيع التأمين
- التطبيق العملي:
- تحليل نموذج افتراضي لتوزيع التأمين وتحديد الفجوات الاستراتيجية وفرص النمو وأولويات التطوير.

اليوم الثاني

استراتيجية الوساطة وإدارة الوسطاء وتطوير العلاقات

- الدور الاستراتيجي لوسطاء التأمين وشركاء التوزيع
- تصنيف الوسطاء وفق القيمة والأهمية الاستراتيجية
- اختيار الوسطاء وشركاء التوزيع وتأهيلهم
- إجراءات تعيين الوسطاء وتهيئة العلاقات
- إدارة العلاقات الاستراتيجية مع الوسطاء
- تطوير القيمة المقدمة للعملاء من خلال الوسطاء
- إعداد خطط إدارة علاقات الوسطاء
- تنمية المحافظ التأمينية من خلال شبكات الوسطاء
- تعزيز الاحتفاظ بالوسطاء وتطوير العلاقات طويلة الأجل
- إدارة تضارب المصالح والمخاطر السلوكية
- تحديد توقعات الأداء ومعايير الخدمة للوسطاء
- التطبيق العملي:
- إعداد نموذج متكامل لتصنيف الوسطاء ووضع استراتيجية لإدارة العلاقات مع فئات الوسطاء المختلفة.

اليوم الثالث

الأداء التجاري وترتيب التغطيات والتفاوض

- استراتيجية ترتيب التغطيات والتعامل مع أسواق التأمين
- عمليات ترتيب التغطيات من خلال الوسطاء
- فهم المصالح التجارية لشركات التأمين والوسطاء
- الاستعداد للمفاوضات التجارية

اليوم الثالث — تابع

- التفاوض على الشروط والأسعار والعمولات ومستويات الخدمة والمسؤوليات
- إدارة المفاوضات التجارية المعقدة
- هياكل العمولات والمكافآت والحوافز
- قياس ربحية المحافظ والأداء التجاري
- اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم وتنمية المحافظ
- قياس مساهمة الوسطاء وفعالية قنوات التوزيع
- إدارة التجديدات والفرص التجارية للمحافظ
- التطبيق العملي:
- تنفيذ محاكاة تفاوضية بين شركة تأمين ووسيط حول الشروط التجارية والعمولات ومستويات الخدمة وتنمية المحفظة.

اليوم الرابع

مخاطر التوزيع والحوكمة والامتثال وحماية العملاء

- أطر إدارة مخاطر التوزيع والوسطاء
- المتطلبات التنظيمية والامتثال في توزيع التأمين
- مخاطر السلوك وحماية العملاء
- الإفصاح والشفافية والمعايير المهنية
- تضارب المصالح والمخاطر المرتبطة بالعمولات والمكافآت
- إدارة مخاطر الأطراف الثالثة والوسطاء
- المخاطر التشغيلية ومخاطر التوثيق
- حماية البيانات وأمن المعلومات في قنوات التوزيع
- إدارة شكاوى العملاء والقضايا المرتبطة بالخدمة

اليوم الرابع — تابع

- الحوكمة والإشراف والمراقبة والتصعيد
- الضوابط الرقابية وضمان الالتزام في أنشطة التوزيع
- التطبيق العملي:
- تحليل حالة لمخاطر وسيط تأميني، وتحديد نقاط ضعف الرقابة، ثم تطوير إجراءات تصحيحية وإطار للحوكمة والمتابعة.

اليوم الخامس

التوزيع الرقمي والتحليلات وتحسين الأداء الاستراتيجي

- التحول الرقمي في توزيع التأمين
- الوساطة الرقمية واستراتيجيات اكتساب العملاء عبر القنوات الرقمية
- استخدام التقنية في إدارة الوسطاء والشركاء
- أتمتة عمليات التوزيع والوساطة
- تحسين تجربة العملاء عبر قنوات توزيع التأمين
- لوحات مؤشرات أداء التوزيع
- استخدام التحليلات في إدارة الوسطاء والقنوات والمحافظ
- قياس النمو والاحتفاظ بالعملاء والربحية وجودة الخدمة
- مراجعة استراتيجيات التوزيع وتحسينها
- بناء ثقافة عالية الأداء في أنشطة التوزيع
- تطوير استراتيجيات النمو المستدام لأعمال الوساطة
- الورشة الختامية:

اليوم الخامس — تابع

- إعداد خطة متكاملة لتحسين استراتيجية توزيع ووساطة التأمين تشمل استراتيجية التوزيع، وأولويات القنوات، وتصنيف الوسطاء، وإدارة العلاقات، والأداء التجاري، وإدارة المخاطر، والفرص الرقمية، ومؤشرات الأداء، وأولويات التنفيذ.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: https://quest-training.com/courses/strategic-insurance-distribution-brokerage-training-course

الموقع الإلكتروني: https://quest-training.com

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440