

# THINK

## and

# DO



Pensar globalmente, actuar localmente...

# THINK AND DO

1. El nuevo mundo digital desafiará los modelos de negocio tradicionales, los canales y los procesos de negocio existentes, lo que requerirá a las aseguradoras hacer cambios significativos en la organización y adoptar nuevas competencias. Nuevo orden global. Socializar el conocimiento y la experiencia.
2. Las aseguradoras que consigan a través de la digitalización estar centrados en el cliente, estarán mejor posicionados para satisfacer la demanda de los clientes de seguros "next generation", demanda basada en interacciones electrónicas, nuevos productos y mejora de la gestión de la experiencia del cliente.
3. La digitalización permitirá ventajas competitivas sin precedentes a largo plazo para las primeras aseguradoras que la adopten en su estrategia, no verlo será perjudicial para las aseguradoras más lentas en comprender este proceso de transformación.

## El Futuro es Hoy ...

Vivimos en un tiempo/mundo que los técnicos califican por sus siglas en inglés como VUCA, es decir volátil, incierto, complejo y ambiguo. Sin duda este inicio del 2020 hace que el calificativo sea más real y cierto que nunca.

El análisis de nuestro ecosistema, la industria del seguro, es necesario realizarlo desde esta perspectiva y añadir el grado de madurez que esta alcanzando la transformación digital de las organizaciones, todo ello nos obliga a cambiar el modelo de negocio...

Sin duda ninguna, cambiar el modelo de negocio, significa transformar radicalmente nuestra forma de entender las relaciones en el interior de las organizaciones. Es necesario un cambio organizativo, situar al género humano como centralidad necesaria para cambiar nuestra toma de decisiones... Cambiar nuestras políticas estratégicas, creando estructuras asertivas y generando canales de comunicación que doten de participación y decisión al talento que poseemos. La socialización del conocimiento es un arma fundamental para la creación de inteligencia colectiva... Es necesario pensar globalmente, para actuar localmente.

La desvalorización del mundo humano crece en razón directa de la valorización del mundo de las cosas. Esta es la razón de ser de nuestra Institución: el Instituto de Estudios del Seguro.

Pensar globalmente, actuar localmente...

# THINK AND DO

- Crear inteligencia colectiva, en el ecosistema asegurador.
- Socializar el conocimiento y la experiencia.
- Potenciar el desarrollo de la Carrera Profesional.
- Evaluación de la Habilidades Comerciales y Directivas .
- Externalizar el Departamento de Formación, abaratando costes, midiendo el retorno de la inversión en capacitación.

## La formación en el sector asegurador

Somos conscientes de los cambios que se están originando en la sociedad y la empresa, producidos fundamentalmente por tres elementos: la globalización, la tecnología y la sostenibilidad. En este escenario, la sociedad demanda personas y profesionales innovadores, emprendedores y con espíritu crítico, dispuestos a tomar la iniciativa y asumir retos, en definitiva a capacitarse para afrontar este nuevo escenario.

La oferta formativa que presentamos está elaborada por un conjunto de expertos del sector asegurador en colaboración con la dirección pedagógica del IES cuya función es la adaptación de contenidos bajo las líneas estratégicas y pedagógicas elaboradas por la dirección técnica. Esta oferta formativa se actualiza constantemente mediante un sistema de información, presentándose novedades formativas de forma continua con el fin de adaptar la oferta a la demanda del colectivo asegurador.

Un elemento diferencial a destacar es el fuerte enfoque que contiene nuestra formación en relación al cliente, este enfoque que posee y define a nuestra Escuela de Negocios nace de sus dos funciones principales; por un lado, capacitar en funciones de dirección a todo el colectivo que forma la industria del seguro, y por otro, formar al colectivo de la mediación de seguros en el asesoramiento al cliente, principio que defendemos en todas nuestras acciones y contenidos.



# MODELO ACADEMICO

- ▶ Modelo académico basado en el e learning,
- ▶ Casos, documentos, trabajos individuales y en Equipo.
- ▶ Foros, chats, resolución de dudas semanales con su Profesor en directo vía plataforma virtual.
- ▶ Clases diarias presenciales mediante una plataforma virtual.
- ▶ Streaming con la participación de un Experto del sector asegurador o Directivos de diferentes Entidades de la industria aseguradora.
- ▶ Construcción modular del proyecto educativo.
- ▶ La parte presencial se realiza en nuestro Campus en Madrid, España. 7 días de duración.
- ▶ Evaluación 360, para determinar el grado de implementación de conocimientos en su trabajo diario.
- ▶ Trabajo fin de programa.
- ▶ Networking.
- ▶ Mejora del perfil curricular.



En el IES queremos que los participantes adquieran conocimientos, técnicas, experiencias y tendencias en áreas operativas, comerciales, económicas y de dirección del sector asegurador; potenciando y desarrollando competencias y habilidades directivas y de liderazgo.

Desarrollar una visión estratégica y analizar los aspectos claves de creación de valor en las organizaciones relacionados con las posiciones ejecutivas de Alta Dirección.

Profundizar en el conocimiento de las fortalezas y el potencial propio de cada participante, preparándole para liderar de forma efectiva el actual entorno cambiante que está viviendo el sector asegurador y en el que las innovaciones radicales y la aparición de nuevos modelos de negocio, son realidades que nos obligan a pensar nuevas maneras de trabajar y de cómo construir e implementar iniciativas de transformación.

Adquirir la capacidad profesional que les faculte para el desempeño funcional de actividades de Alta Responsabilidad técnica

y gerencial en las siguientes áreas empresariales:

- Direcciones funcionales de Entidades de Seguros
- Dirección de Empresas de Mediación de Seguros
- Consultoras de Gestión Empresarial, en áreas de Seguros

Construir redes y comunidades de aprendizaje social que posibiliten relaciones con otros profesionales del sector asegurador que permitan explorar conjuntamente los retos y oportunidades del mercado, incrementando las capacidades de los participantes para resolver colectivamente los diferentes problemas y la toma de decisiones.



# EXECUTIVE PROGRAM



Está dirigido a los profesionales del mundo de la administración y gestión, concretamente en gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados, dentro del área profesional de finanzas y seguros, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con gestionar las actividades de mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares. El programa consta de tres cursos independientes y modulares, abarcando desde el curso Technical de iniciación para Ejecutivos Junior, hasta finalizar con el Programa para Ejecutivos Professional.

- ▶ Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- ▶ Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.
- ▶ Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.
- ▶ Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.
- ▶ Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.
- ▶ Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.
- ▶ Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.
- ▶ Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Desarrollar una visión global e integradora de la empresa, reforzando la capacidad de razonar y decidir.

Reflexionar sobre un esquema de referencia orientado al negocio y al cliente.

Desarrollar competencias para la mejora de los participantes como líderes de sus organizaciones.

Analizar el contexto geoestratégico en el que se desarrollan las empresas.

Fomentar la capacidad de transformar los conocimientos técnicos, sus estructuras funcionales y sus procesos, en una ventaja competitiva sostenible en los nuevos escenarios competitivos.

Nuestro Programa Master tiene tres enfoques diferenciales:

**Enfoque estratégico:** El contenido del programa está diseñado especialmente para que los altos cargos de las empresas accedan a un nivel superior de dirección: comprendiendo mejor el entorno actual, creando e implementando estrategias globales a largo plazo y potenciando su liderazgo

**Metodología plural e innovadora:** En el contexto actual, el desarrollo de altas competencias directivas requiere un mix de metodologías: desde herramientas experienciales hasta la utilización de simuladores, que no solo permiten aprender, practicar, estar al día y relacionarse con directivos con los mismos objetivos, sino implantarlo en tu puesto de trabajo de manera inmediata.

**Networking:** El programa es una excelente oportunidad de establecer redes y compartir conocimientos y experiencias con directivos de otras empresas del sector, que permiten socializar conocimientos y experiencias.

Dirección y Gestión de Entidades del Seguro

Dirección Comercial y Marketing

Innovación en la Dirección del Capital Humano



# TAILORING

Cuando hablamos de tailoring en formación nos referimos a ajustar el marco de trabajo y los enfoques de gestión de un programa formativo al contexto del mismo, siempre y cuando se establezcan unos mínimos que garanticen la calidad, buenas prácticas y el alineamiento con nuestros valores y principios.

No es adaptar por comodidad, sino por eficiencia y con un propósito, en definitiva participamos de la resiliencia, elemento necesario para adaptarnos a las necesidades y las realidad de nuestros clientes.

Estamos capacitados para ocuparnos de la externalización del Departamento de Formación, abaratando costes, midiendo el retorno de la inversión en capacitación.

Nuestros Programas Formativos desarrollados a la medida de las Organizaciones, podemos construirlos para capacitar a los miembros en todas las áreas de la Organización:

- ▶ Comercial/Marketing
- ▶ Transformación Digital
- ▶ Modelos de Gestión de la Innovación
- ▶ Gestión y Administración
- ▶ Productos
- ▶ Gestión y Retención del Talento
- ▶ Areas Técnicas ...



# CERTIFICACIONES

**UCreativa**



Certificación universitaria

Nuestros Programas de formación en competencia de Seguros cuentan con título propio del Instituto de Estudios del Seguro, Escuela de Negocios.

Están certificados por la Universidad Creativa (UCreativa) de Costa Rica, esta es una universidad especializada en la implementación de programas educativos de última generación centrados en el estudiante y la construcción de alianzas con líderes de la industria.

# ADHESIONES



# THINK and DO

Executive Program:  
Marketing  
Digital





# PRESENTACIÓN

Dado que las prioridades de los clientes cambian y el nivel de sofisticación es cada vez mayor, ahora esperan que las marcas con las que se vinculan conozcan a fondo su mundo, sus retos y les den las soluciones que necesitan. De ahí proviene la ciencia del Marketing Digital.

Con una mezcla perfecta entre el lugar, tiempo y contenido adecuados para añadir valor, te centrarás en optimizar tus puntos de venta digitales, y conseguirás un mayor retorno de la inversión. Te convertirás en un experto en marketing digital creando, implementando y gestionando campañas altamente estratégicas y dirigidas a cada persona que ofrezcan contenido de calidad, una estrategia excepcional y la última tecnología de marketing junto con una fórmula para el éxito.

Estamos convencidos de que la transformación digital es clave para afrontar los retos y las oportunidades del futuro. Con una combinación óptima entre tecnología y procesos, podrás tener acceso a una gran variedad de datos para asegurarte de que tu estrategia sigue el rumbo adecuado y es capaz de reaccionar ante los cambios.

Uno de los mayores retos en marketing es coordinar sus objetivos con los del área de ventas y cambiar la percepción de fuente de gastos a fuente de ingresos. Tu equipo de ventas también es un aliado indispensable, ya que lucha para demostrar que tus estrategias dan los frutos esperados.

Ahí es donde el smarketing te puede ayudar a coordinar tus estrategias de ventas y marketing, e incluso converger en áreas de responsabilidad mutua. Trabajaras con tus equipos de ventas y marketing para asegurar que identificas a tus leads más valiosos y diseñarás una estrategia sólida y personalizada para que consigas a los Sales Qualified Leads y los conviertas en clientes, siempre teniendo en cuenta la rentabilidad.

# THINK AND DO

- **Fortalecer tu marca para impulsar tu crecimiento.**

El crecimiento va de la mano de la creación de una marca fuerte: tu público debería poder conectar con cualquier aspecto de tu marca, desde la identidad y los colores hasta el tono de voz, con el fin de que deje en ellos un impacto duradero.

Ahora más que nunca, los consumidores se enamoran de aquello que hay detrás de las acciones de una marca y esperan que los valores de la marca sean acordes con los suyos propios. Examinaremos detenidamente tu

negocio para descubrir qué motivación real hay detrás y dar forma a la identidad de la marca que necesitas para captar más a tu público ideal y llegar a lo más alto.

- **Imagen corporativa, no se trata de logos, se trata de marcas.**

Marcas hay miles, pero pocas quedan en la retina y el recuerdo. Todo el mundo comunica, pero pocos conectan. Podemos tener un producto asombroso y las ideas muy claras y, sin embargo, no lograr consolidar una imagen de marca clara en la mente del público.



## NO CONFUNDAS SUEÑOS CON REALIDADES



Busca la diferencia...

# PROGRAMA

- Aprende a diseñar y ejecutar estrategias de alto impacto para generar crecimiento en tu negocio.
- ¿Diseñas experiencias únicas?
- ¿Utilizas las nuevas tecnologías?
- Pronto viviremos 120 años. Y tú marca, ¿seguirá viva entonces?

## ► Módulo #1

- Marketing, ¿de qué hablamos?
- Visión Estratégica.
- Plan de Marketing Digital.
- SMarketing: Coordinar los objetivos de marketing y ventas.
- Aspectos Legales.

## ► Módulo #2

- Segmentación de Clientes.
- Redes Sociales. Como crear valor.
- Google ADS. Facebook e Instagram ADS.
- Marketing de Influencers.
- Marketing y Digitalización.

## ► Módulo #3

- Métricas clave, Conversión. SEO/SEM.
- Big Data.
- Fidelización y Retención.
- Huella Digital.
- Publicidad Digital.

## ► Módulo #4

- Estrategia de Atracción y Branding.
- Innovación: Herramientas de Marketing Digital.
- El papel de las Agencias de Medios.
- Marketing Audit.
- Creación de Contenido

# PROFESORES

**Luis A. Guillén**

Fundador de Unity  
Presidente del IES, Escuela de Negocios

**Ramón Albiol**

Fundador de Seguros TV  
Experto en Marketing Digital

**Kepa Angulo**

D. de Marketing y Comunicación del IES  
Experto en Marketing Digital-RR.SS.

**José Pablo Palafox**

CEO en Protección Actuarial S.A.  
Experto en Marketing y Comercialización

**Javier Herrera**

Rector de la Universidad Creativa de Costa Rica  
Experto en Design Thinking.

**Nines Morcillo**

Doctora en Derecho Internacional  
Experta en Regulación

**Mayte Pinto**

Fundadora de Yukanna y Avega  
Experta en Marketing&Branding

**Francesco Pignani**

Profesor Universitario  
Experto en Dirección Estratégica

**Antonio Benito**

Consultor Internacional  
Experto en Dirección Estratégica

**Joseba G. Angulo**

Fundador de 2m2 Consultores  
Experto en Dirección Estratégica



# CERTIFICACIONES



Certificación universitaria

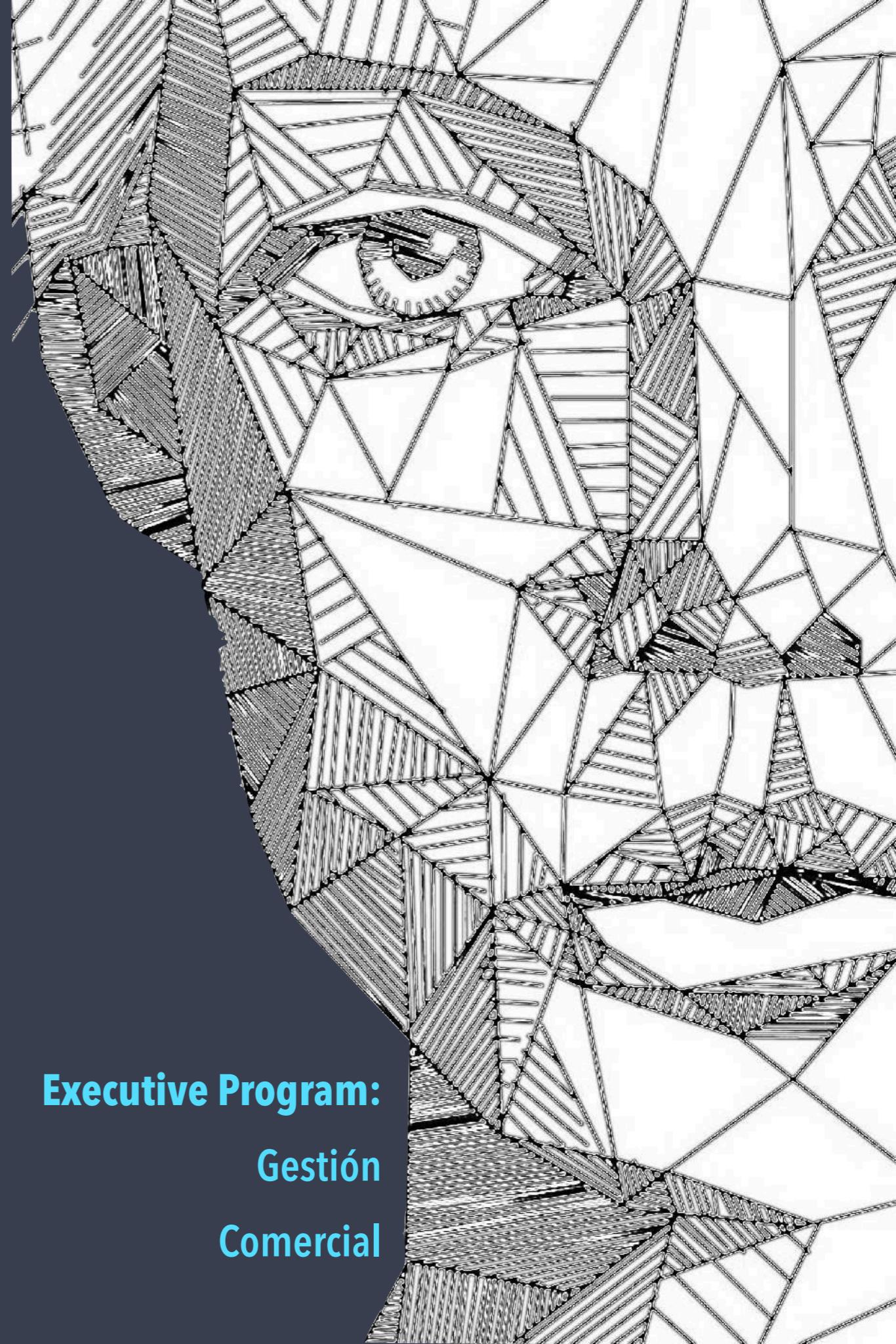
Nuestros Programas de formación en competencia de Seguros cuentan con título propio del Instituto de Estudios del Seguro, Escuela de Negocios.

Están certificados por la Universidad Creativa (UCreativa) de Costa Rica, esta es una universidad especializada en la implementación de programas educativos de última generación centrados en el estudiante y la construcción de alianzas con líderes de la industria.

## MIEMBRO de



# THINK and DO



**Executive Program:**  
**Gestión**  
**Comercial**

Pensar globalmente, actuar localmente...

# OBJETIVOS

Adquiere un conocimiento global e integrado en la Gestión Comercial.

- ▶ Actualmente, factores como la Globalización, la Transformación Digital ó la Omnicanalidad, acompañados de una competencia cada vez más fuerte, incrementan la complejidad de la Gestión Comercial, lo cual exige profesionales más completos, con una visión integral del negocio y capaces de generar valor más allá de su propia función.
- ▶ Prepárate para enfrentarte a los retos y exigencias de los mercados.
- ▶ Sabemos que tus ganas de progresar profesionalmente no tienen límite, y las exigencias del negocio cada vez requieren y nos obligan a un mayor conocimiento y habilidad para interpretar cómo se comportan los nuevos consumidores.
- ▶ Nuestro compromiso es ofrecer formación innovadora que permita a nuestros alumnos, renovar su visión estratégica, su ventaja competitiva, la eficiencia, y su espíritu emprendedor.
- ▶ Los programas que desarrollamos están diseñados para transferir los conocimientos de las aulas al lugar de trabajo, aportando una experiencia de aprendizaje superior que tendrá un impacto directo sobre el rendimiento global de la gestión comercial de los participantes.



# METODOLOGÍA

En el desarrollo de los diferentes contenidos del programa, se combinarán metodologías de formación-acción para garantizar la consecución de los objetivos. Las sesiones se llevarán a cabo online, pero en vivo y en directo.

01

## **Exposiciones de los ponentes con intercambio de experiencias**

La exposición de los docentes se realizará de forma síncrona, utilizando una plataforma online. Habrá intercambio de conocimientos y experiencias.

02

## **Dinámicas y discusiones en grupo**

Dinámicas de grupo basadas en experiencias de la propia actividad de los asistentes. Los casos serán reales para mantener la tensión en el análisis

03

## **Foros, Chat y casos prácticos**

Se provocará la constante participación de los asistentes buscando la aplicación de los conocimientos adquiridos en eforos, chat y casos prácticos

# PROGRAMA

Presentación del Curso.

Presentación de la plataforma, utilización de los foros y chat de debate y consulta.

Módulo #1

Programación del trabajo del Intermediario. Planificación del trabajo.

Prospección de Clientes. Diseño del modelo.

Concertación de la entrevista de ventas. Variantes de la concertación.

- ▶ **Clase virtual. Ponente: Luis Guillén, creación de un modelo de actuación del trabajo del Intermediario de Seguros**
- ▶ **Clase Virtual: Planificación y Prospección. Ponente Leticia A. Ranero.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Joseba G. Angulo. Creación de la imagen virtual, prospectando en las RR.SS.**
- ▶ **Clase Virtual: Prospección, Concertación, casos prácticos. Ponente Leticia A. Ranero.**

Módulo #2

La entrevista de ventas: Concertación, Presentación, Nudo y Desenlace.

Contar una historia. La estructura de la entrevista de ventas.

Preguntas de situación y preguntas de problema. Los sondeos..

Características, Ventajas, Beneficios.

- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Alvaro Vilar. La importancia del conocimiento del producto y la competencia.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Joseba G. Angulo. Sin beneficios, no hay venta. Nociones de Neuroventas.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Alvaro Vilar. La entrevista, cómo contar una historia.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Luis Guillén. El Asesor de Seguros.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Antonio Benito. Fidelización y competencia.**

Módulo #3

Objeciones: tipología, como evitarlas, como rebatirlas...

El cierre. Tipología.

Un modelo de éxito.

- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Jon Lacabex. Las objeciones, tipología, como rebatirlas.**
- ▶ **Clase Virtual: Ponente: José Pablo Palafox. Producto y mercado.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Nancy Arias. La regulación del mercado de seguros.**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Jon Lacabex. El cierre...**
- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Javier Herrera. Negociación.**

Módulo #4

Postventa, un modelo de utilización. Fidelización.

Gestión comercial y gestión de carteras

Trabajo de campo: Role Play

- ▶ **Clase Virtual. Ponente: Joseba G. Angulo Gestión comercial y gestión de carteras**
- ▶ **Rol Play Virtual. Entrevista de venta. Jon Lacabex y Joseba Angulo.**
- ▶ **Rol Play Virtual. Resolviendo objeciones. Jon Lacabex y Joseba Angulo.**
- ▶ **Rol Play Virtual. Resolviendo objeciones. Jon Lacabex y Joseba Angulo.**
- ▶ **Rol Play Virtual. El cierre. Jon Lacabex y Joseba Angulo.**

Cierre del curso, reflexiones finales. Joseba G. Angulo.





Luis Guillen ha sido directivo del INS, actualmente es el Presidente y Fundador de Unity Corredores y Presidente de la Junta de Directores del IES. Presidente de Insurance Trends. Consejero del Observatorio Latinoamericano para la Innovación.



Jon Lacabex, ha sido directivo en las entidades de seguro: AXA, Ocaso así como Mapfre o Meridiano, formador de Equipos comerciales, actualmente es CEO en la Correduría HyL. Especialista en la comercialización del ramo de diversos, seguros de vida y seguros de salud.



José Pablo Palafox, experto en el mercado de seguros mexicano, ha trabajado como Director de Personas en diferentes multinacionales del seguro mexicano, experto en la comercialización de seguros, análisis de mercados y políticas de gestión de personas. Actualmente es el CEO de Protección Actuarial.



Javier Herrera, Rector de la Universidad Creativa, experto en el ramo de Salud y Previsión, habiendo pertenecido a la dirección del Banco de Costa Rica, o siendo socio fundador del Hospital Metropolitano, entre otras muchas actividades. Presidente del Observatorio Latinoamericano para la Innovación.



Antonio Benito, ha sido Director de Formación en las multinacionales del seguro AVIVA y CNP Seguros, es Abogado, Corredor de Seguros Titulado y actualmente desarrolla su trabajo como Consultor Internacional y Profesor del IES.

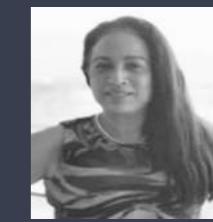
Leticia A. Ranero, ha sido directivo en las entidades de seguro: AXA e ING Nationale Nederlanden, así como Medycsa, formadora de Equipos comerciales, especializada en seguros de vida, salud laboral y prevención, hoy es directiva en Quirón Prevención.



Alvaro Vilar, ha sido directivo en las entidades de seguro: AXA, ING Nationale Nederlanden y Lagun Aro, Corredor de Seguros Titulado, formador de Equipos comerciales, actualmente es Director Técnico y de Grandes Cuentas en Segurantia. Experto en los ramos de vida, diversos y salud.



Nancy Arias, Abogado y Profesora Universitaria, Nancy es una de las promotoras de la actual regulación de seguros en Costa Rica. Trabajo en el INS. Experta en Regulación y Legislación aseguradora, es asesora independiente de Compañías y Corredores del Sector Asegurador.



Joseba G. Angulo, ha sido Sub Director General del área de Marketing y Comercial en ING Nationale Nederlanden, CEO en CIL/SAPE, ha sido miembro del Comité de Gestión de AXA, iniciando su andadura aseguradora en Mapfre, actualmente es el CEO del IES e Insurance Trends. Consejero del Observatorio Latinoamericano para la Innovación.



# PROFESORES

# CERTIFICACIONES



Certificación universitaria

Nuestros Programas de formación en competencia de Seguros cuentan con título propio del Instituto de Estudios del Seguro, Escuela de Negocios.

Están certificados por la Universidad Creativa (UCreativa) de Costa Rica, esta es una universidad especializada en la implementación de programas educativos de última generación centrados en el estudiante y la construcción de alianzas con líderes de la industria.

# MIEMBRO de

