

Curso de Desarrollo Gerencial que otorga la certificación

# **Chartered Financial Field Leader** para Gerentes de Agencia



PROFESSIONAL PATTERNS  
OF MANAGEMENT

# KINDERBROTHERS INTERNATIONAL



“ La excelencia llega cuando usted exige más de sí mismo que los demás. ”

# PANORAMA GENERAL

El mercado de seguros de vida está bien posicionado para el futuro y experimentará un crecimiento extraordinario en los próximos años. Dedicados a potenciar el éxito en la creación de soluciones de capacitación para mercados y culturas únicas, Kinder Brothers International es el líder mundial en capacitación y desarrollo de Agentes, Gerentes, Ejecutivos, y Capacitadores. Estructurar un canal de agencia sostenible resulta de suma importancia para las compañías de seguros de vida.

A través de nuestros largos años de experiencia en enseñar las mejores prácticas de gestión a clientes nuestros globales, resulta evidente que las compañías desean un método probado, abarcativo, profesional y rentable para entrenar y desarrollar Líderes de Agencias y Unidades. Formar y desarrollar estos líderes es la fortaleza distintiva de Kinder Brothers International.

Kinder Brothers International tiene 40 años de experiencia en consultoría, capacitación y desarrollo de una enorme cantidad de líderes de agencia de primer nivel y de miles de gerentes de unidad en todo el mundo, trabajando con más de 300 a nivel mundial. Algunos de nuestros clientes son: China Life, MetLife, AIA, Great Eastern, HSBC,

ING, SunLife, Prudential, Allianz, AXA, Zurich y ManuLife.

Los consultores de Kinder Brothers International tienen en conjunto más de 200 años de experiencia en el sector de seguros y servicios financieros. Los consultores de Kinder Brothers International tienen trayectoria personal exitosa en seguros, creando así la mejor experiencia de entrenamiento para cada participante. Las experiencias de la vida real se comparten, facilitan y emulan con los participantes como herramientas de enseñanza. Los consultores también están disponibles para evaluaciones de seguimiento de los resultados esperados del programa en relación con las necesidades, procesos y temas del negocio.



# Professional Patterns of Management

Professional Patterns of Management (PPM) es un programa integral de capacitación para Gerentes de Agencia, desarrollando y promoviendo líderes para construir y mantener el crecimiento de las agencias. El programa PPM de Kinder Brothers International se ha incorporado como la fuente principal de capacitación de líderes de agencia en muchas compañías alrededor del mundo. Las compañías capacitadas en las metodologías y técnicas incluidas en el

programa han logrado resultados exitosos.

Professional Patterns of Management (PPM) ofrece estos principales beneficios:

- Una asociación confiable para capacitar el management de la industria de seguros y servicios financieros.
- Contenido estructurado, sistemático, probado y transferible.
- Organizado en módulos, de fácil implementación y seguimiento.

## Professional Patterns of Management es para los Gerentes de Agencia que buscan mejorar el reclutamiento, aumentar la productividad y construir una fuerza de ventas sostenible.

El programa Professional Patterns of Management (PPM) es un sistema probado para el desarrollo de gerentes. De cualquier manera que se lo mida, Kinder Brothers International ha entrenado con éxito a cientos de miles de gerentes en todo el mundo. En el mercado de servicios financieros altamente competitivo de hoy, la gestión de ventas es clave para el éxito.

Professional Patterns of Management capacita a los Gerentes de Agencia para:

- Seleccionar, evaluar y contratar agentes de alto potencial
- Educar y formar agentes
- Comunicarse eficazmente
- Motivar agentes
- Crear una cultura de marketing
- Preparar agentes para el éxito temprano
- Monitorear y medir la productividad
- Desarrollar habilidades de liderazgo
- Planear el crecimiento de la agencia



Desde 1976, el desarrollo de agencias ha sido la única misión de Kinder Brothers International. El desarrollo de líderes de agencia es nuestra fortaleza.

# Módulo Uno—Cómo Piensa y Planea el Líder de Agencia

**Esencia del Módulo** - Ayuda a desarrollar habilidades en la planeación de los resultados deseados. En el proceso, proporciona información relativa a la posición de la gerencia, sus responsabilidades y expectativas.

**Objetivo del Módulo** - Desafiar al Líder de la Agencia a maximizar el desarrollo personal a través de una experiencia de aprendizaje positiva. Enseña un modelo de disciplina para planear el crecimiento de la organización.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Filosofías/ Misión / Visión</li> <li>La Agencia año a año</li> <li>Perfil de la agencia</li> <li>Procedimientos por escrito (POP)</li> <li>Responsabilidad del líder de Agencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su misión y en qué cree usted</li> <li>Proceso de Planeación</li> <li>59 Dimensiones - Perfil de la agencia</li> <li>Auto evaluación del Negocio</li> <li>Auto-Análisis -Modelo de Éxito</li> <li>Ejemplo de declaración de la Misión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama / Gestión de la Agencia de Vida Tradicional</li> <li>Gestión por Objetivos</li> <li>Fuerza de ventas total</li> <li>Preguntas clave de planeación</li> <li>Modelo de crecimiento a 5 años</li> <li>Doce Disciplinas más Una</li> <li>Analizando los Principales Sistemas</li> </ul>

# Módulo Dos—Cómo el Líder de Agencia Recluta Triunfadores

**Esencia del Módulo** - Desarrolla un proceso probado para atraer, seleccionar, evaluar e inducir un número adecuado de agentes de alto potencial cada año.

**Objetivo del Módulo** - Presenta un proceso de Reclutamiento y Selección comprobado para lograr atraer y retener suficientes agentes de la calidad correcta.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los Principios Básicos del Trabajo Número Uno</li> <li>Fuentes de reclutamiento</li> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Cinco Preguntas de los Candidatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>18 Factores que afectan a la retención - ¿Quién tiene éxito aquí? - Perfil ideal</li> <li>Fuerza de Ventas total</li> <li>Cartas de Pre Abordaje - Puntos Destacados de la Evaluación</li> <li>Factores “Knockout”</li> <li>Fórmula de Éxito en Reclutamiento</li> <li>Modelo de Desarrollo de Nuevos Agentes - Agenda de Trabajo de Campo Conjunto</li> <li>Checklist de los Primeros 90 Días Críticos</li> <li>Desarrollando una atmósfera de éxito</li> <li>Diseñando la Entrevista de Compromiso Final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Entrevista en Profundidad</li> <li>Desarrollando su poder de atracción</li> <li>10 Reglas de Reclutamiento a seguir</li> <li>Los Seis Factores Vitales</li> <li>Otros Factores Importantes</li> </ul>

# Módulo Tres—Cómo Capacita y Entrena el Líder de Agencia

**Esencia del Módulo** - Asiste en la construcción de un programa de educación y capacitación para agentes. Lo familiariza con programas y procedimientos de desarrollo probados.

**Objetivo del Módulo** - Establecer un enfoque ordenado para la construcción de un programa educativo. Desarrolla y construye confianza en el proceso de desarrollo del agente. Mejora la eficacia en el desarrollo de actitudes, la enseñanza de estrategias de ventas y la gestión de la actividad.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno exitoso para el desarrollo del Agente</li> <li>12 Actividades de un Agente</li> <li>Análisis del mercado</li> <li>Proceso de desarrollo de clientes</li> <li>Desarrollo de nuevos agentes</li> <li>Estrategias de inicio rápido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 Actividades de un agente - Planeación del día ideal</li> <li>Enseñando el Proceso de Ventas</li> <li>Pensamientos para recordar</li> <li>Desarrollando el auto-concepto</li> <li>Teoría Box-Time</li> <li>Logro de Objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cómo comenzó un joven agente</li> <li>Principios de aprendizaje</li> <li>Desarrolle a sus Agentes para que se vuelvan indispensables para sus clientes</li> <li>Evaluación de los agentes</li> <li>Su “comercial”</li> <li>¿A qué se dedica usted?</li> </ul>

# Módulo Cuatro—Cómo el Líder de Agencia Maneja el Marketing

**Esencia del Módulo** - Ayuda a diseñar los planes de marketing y filosofías para ayudar a su organización a desarrollarse como una compañía de marketing. Sus agentes aprenderán cómo generar prospectos y clientes a través de sus experiencias.

**Objetivo del Módulo** - Hacer la transición de la cultura de una organización de ventas a una organización de marketing moderno. Desarrollar las habilidades necesarias para ser mejor en la atracción de prospectos.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas
<ul style="list-style-type: none"> <li>La importancia de una cultura de Marketing</li> <li>Claves para un Programa de Marketing sólido</li> <li>Las tres áreas del Marketing</li> <li>Implementando el concepto de Marketing en su agencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Marketing Personal del Agente</li> <li>Estrategias de Marketing de bajo costo y alto impacto</li> <li>Examinando oportunidades de mejora</li> </ul>

# Módulo Cinco—Cómo el Líder de Agencia Maneja las Finanzas

**Esencia del Módulo** - Provee apoyo para examinar, diagnosticar, prescribir y monitorear el bienestar financiero personal. Desarrolla y sigue un plan abarcativo para alcanzar metas financieras específicas. Desafía al líder de Agencia a examinar la actitud y motivación para buscar el éxito financiero.

**Objetivo del Módulo** - Asistir a los asociados en el manejo de las finanzas personales.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 12% financieramente exitoso</li> <li>• Estableciendo metas financieras</li> <li>• Estado de Resultados (y cash flow)</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Viviendo dentro de sus posibilidades</li> <li>• Liquidez, riesgo y retorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siete características de las metas financieras eficaces</li> <li>• Lidiando con las deudas</li> <li>• Seguridad y recompensas para la inversión - Cómo organizarse</li> <li>• Hoja de Balance personal</li> <li>• Auto evaluación financiera</li> </ul>

# Módulo Seis—Cómo el Líder de Agencia Monitorea y Mide

**Esencia del Módulo** - Utiliza el enfoque triangular para potenciar la producción. Descubre el impacto positivo del monitoreo y medición sobre la productividad, la retención y desarrollo de los agentes.

**Objetivo del Módulo** - Mejorar la eficacia en el establecimiento de metas y la obtención de compromisos responsables. Estar mejor preparados para realizar pronósticos mensuales y revisiones de desempeño semanales. Gestionar con mayor confianza las actividades de monitoreo y medición.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Triángulo de la Producción</li> <li>• Sesiones de Evaluación de Desempeño y Planeación</li> <li>• Manteniéndose brillante en los fundamentos básicos</li> <li>• Estableciendo el enfoque de gestión mensual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué esperan los agentes</li> <li>• Cuestionario para la Sesión de Evaluación de Desempeño y Planeación (“PEP”)</li> <li>• Recomendaciones para la sesión “PEP”</li> <li>• Guía de Avance Semanal del agente</li> </ul>

# Módulo Siete—Cómo el Líder de Agencia se Multiplica

**Esencia del Módulo** - Examina cómo seleccionar y desarrollar personal clave de administración y oficina. Los multiplicadores cuidadosamente seleccionados y entrenados posicionan más sólidamente a los líderes.

**Objetivo del Módulo** - Desarrollar su proceso para atraer y desarrollar a otros. Aprender a concentrarse en las actividades de alta rentabilidad que generan un mayor retorno. Aprender cómo y cuándo delegar.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obteniendo lo mejor de los demás</li> <li>• Multiplicadores organizacionales</li> <li>• Cinco evaluaciones constantes</li> <li>• Competencias clave del liderazgo de agencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las ventajas de la venta conjunta</li> <li>• Claves de Éxito del Líder de la Agencia</li> <li>• Mejorando sus habilidades de liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificando y desarrollando futuros líderes</li> <li>• Organigrama de su agencia</li> <li>• Evaluación de la Personal Clave de la Oficina (PCO)</li> <li>• ¿Cómo se multiplica usted?</li> </ul>

# Módulo Ocho—Cómo el Líder de Agencia Motiva y Lidera

**Esencia del Módulo** - Estudia y perfecciona las formas en que el Líder de la Agencia motiva y conduce.

**Objetivo del Módulo** - Desarrollar las Ocho Dimensiones Motivacionales. Mejorar la eficacia como constructor de relaciones y administrador de tiempo y recursos.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Jerarquía de las Necesidades</li> <li>• Motivando en los Niveles Superiores</li> <li>• Ocho Dimensiones de la Motivación</li> <li>• Eficacia vs. Eficiencia</li> <li>• Mejorando su liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El liderazgo marca la diferencia</li> <li>• Palabras importantes en liderazgo</li> <li>• El poder de pequeñas cosas</li> <li>• Pronósticos predecibles para este año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sepa en qué está invirtiendo su tiempo</li> <li>• Reuniones semanales de equipo</li> <li>• Evaluando sus habilidades</li> <li>• Jefe vs. Motivador</li> </ul>

# Módulo Nueve—Cómo el Líder de Agencia Adopta una Conducta Ética

**Esencia del Módulo** - Adoptar y familiarizarse con filosofías éticas, con prácticas y programas que afectan perceptiblemente los resultados, los beneficios y la reputación de los agentes, de los líderes de la agencia y de la organización.

**Objetivo del Módulo** - Volverse más eficaz en el desarrollo y mantenimiento de la conciencia sobre normas de cumplimiento en la Agencia. Cultivar y promover siete herramientas para obtener lo mejor de la gente.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizando sobre normas de cumplimiento</li> <li>• Filosofías triunfadoras</li> <li>• Prácticas exitosas</li> <li>• Beneficios rentables</li> <li>• Obteniendo lo mejor de los asociados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Agente de Seguros</li> <li>• Filosofía de servicio de calidad</li> <li>• La curva de aprendizaje</li> <li>• El poder de la visión</li> <li>• Relación entre creencia, potencial, comportamiento y resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandamientos para la ética del mundo empresarial que funcionan</li> <li>• Código Personal de Ética</li> </ul>

# Módulo Diez—Cómo el Líder de Agencia Vive en Equilibrio

**Esencia del Módulo** - Lograr y alentar el equilibrio en la dimensión profesional, física, financiera, mental, social y espiritual de la vida. Descubra cómo mantenerse eficaz y evitar los obstáculos que amenazan su carrera al prestar atención a cada área de la vida a lo largo del tiempo.

**Objetivo del Módulo** - Determinar cómo mantener el éxito a través de una vida centrada y equilibrada. Definir metas personales para las cinco áreas más importantes de la vida. Planear tiempo para desarrollar cada una de las cinco áreas.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención enfocada</li> <li>• La Necesidad del Equilibrio</li> <li>• Las Cinco Dimensiones de la Vida: su vida profesional, su estado físico, su vida financiera, su vida personal, su vida espiritual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Características de los de alto desempeño</li> <li>• Cómo establecer metas</li> <li>• Consejos de salud</li> <li>• Conversaciones con Ud. mismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de metas profesionales</li> <li>• Estableciendo metas físicas</li> <li>• Temas clave</li> <li>• Plan para iniciar su Declaración de Propósito/Misión</li> <li>• Planificador semanal</li> </ul>

# Módulo Once—Cómo el Líder de Agencia se Comunica Eficazmente

**Esencia del Módulo** - Ayuda a pensar y comunicar eficazmente sus planes y filosofías, y a generar una cultura de celebración en la agencia.

**Objetivo del Módulo** - Identificar oportunidades para una comunicación eficaz. Informar, instruir e inspirar.

Conceptos Clave	Checklist de Herramientas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía de la comunicación</li> <li>• Principios de comunicación</li> <li>• Estrategias de comunicación</li> <li>• Eficacia del sistema de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El punto de partida</li> <li>• Haga que los reportes brillen</li> <li>• El Poder de las Pequeñas Cosas</li> <li>• Memorándum del lunes por la mañana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construyendo un sistema de comunicación eficaz</li> <li>• El impacto del reconocimiento</li> <li>• Informe mensual del porcentaje de compromiso alcanzado</li> </ul>



David Smith  
President  
DSmith@KinderBrothers.com

17110 Dallas Pkwy, Suite 220  
Dallas, TX 75248  
972-380-0747

# PROFESSIONAL PATTERNS OF MANAGEMENT