

---

# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξΑποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Επαγγελματικές Δεξιότητες για Ασφαλιστικούς Πράκτορες»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Επαγγελματικές Δεξιότητες για Ασφαλιστικούς Πράκτορες»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εξοικείωση των συμμετεχόντων/ουσών με τις επαγγελματικές δραστηριότητες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης ώστε να μπορούν να αναλάβουν έναν ενισχυτικό ρόλο στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των πωλήσεων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης για φυσικά πρόσωπα ή για μια επιχείρηση/ οργανισμό. Το πρόγραμμα επιδιώκει να υποστηρίξει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους πελάτες τους και τις εταιρίες που εκπροσωπούν, να επιδεικνύουν ευελιξία και αμεσότητα προς τους πελάτες τους, να διαχειρίζονται ορθά τα ζητήματα που τους προκύπτουν καθώς και να αναζητούν δυνατότητες διεύρυνσης του πελατολογίου τους είτε μέσω νέων προϊόντων, είτε μέσω της επικοινωνίας και της αποτελεσματικής προώθησης της δουλειάς τους. Τέλος, στο πλαίσιο των σύγχρονων επιχειρηματικών απαιτήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με ζητήματα θεσμικού/ νομικού πλαισίου, περιβαλλοντικών προτύπων αλλά και ψηφιακών απαιτήσεων υπό το πλαίσιο της νέας διαμορφούμενης επιχειρηματικής πραγματικότητας με στόχο την

καλύτερη εξυπηρέτηση και κάλυψη των σύγχρονων εταιρικών αναγκών και των αναδυόμενων καταναλωτικών προτύπων.

### 3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ- ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν :

- απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που επιθυμούν να εργαστούν ως ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, πωλητές/ διανομείς που θέλουν να εξειδικευτούν στις πωλήσεις/ διανομή ασφαλιστικών υπηρεσιών

Ειδικότερα το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

- ▶ ασφαλιστικούς πράκτορες που επιθυμούν να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και να βελτιώσουν τον τρόπο εργασίας τους.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας: <https://elearningekpa.gr/>

### 4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

### 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΑΞΕΛΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από

τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## **6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## **7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ- ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

### **► Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:  
<https://elearningekpa.gr/regulation>

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει 6 **θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

## Μάθημα 1 - Οι Βασικές Γνώσεις του Ασφαλιστή: Σύγχρονες Προσεγγίσεις

### **Διδακτική Ενότητα 1:** Βασικές Αρχές Management & Βασικές Αρχές Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

Στην ενότητα παρουσιάζεται μία ολοκληρωμένη προσέγγιση σχετικά με την οργάνωση και διοίκηση των πωλήσεων. Περιγράφονται πρακτικές και τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση των πωλήσεων. Επιπλέον, αναλύονται βασικές αρχές διαχείρισης ανθρώπινων πόρων και δίνεται έμφαση στη σημαντικότητα του ανθρώπινου παράγοντα στη λειτουργία αλλά και την κερδοφορία μιας επιχείρησης. Η αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού οδηγεί τόσο στην καλύτερη κατανομή των πόρων όσο και στη βέλτιστη αξιοποίηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων με ορατά και μετρήσιμα αποτελέσματα για την επιχείρηση.

### **Διδακτική Ενότητα 2:** Βασικές Αρχές και Δεξιότητες Επικοινωνίας & Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Ικανοτήτων

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται βασικές δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας, έτσι ώστε να αποτελέσουν ένα νέο και επιτυχή τρόπο διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης. Επίσης, εξετάζονται χαρακτηριστικά δεξιοτήτων που θα βελτιώσουν τις ανθρώπινες σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον και θα επιτρέψουν την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση καθηκόντων, καθώς και τη διαχείριση των εργασιακών συγκρούσεων μέσα από την ανάπτυξη των διαπραγματευτικών ικανοτήτων.

### **Διδακτική Ενότητα 3:** Σύγχρονες Προσεγγίσεις Εξυπηρέτησης Πελατών στο Περιβάλλον των Ψηφιακών Σχέσεων

Στη συγκεκριμένη ενότητα αναλύονται πρακτικά εργαλεία και μέθοδοι ποιοτικής και επαγγελματικής εξυπηρέτησης στο περιβάλλον των ψηφιακών σχέσεων.

## Μάθημα 2 - Δεξιότητες και Ικανότητες

### **Διδακτική Ενότητα 1:** Χαρακτηριστικά Ηγετικής Συμπεριφοράς - Ηγετικά στυλ

Στην ενότητα αναφέρονται τα κυριότερα χαρακτηριστικά του αποτελεσματικού ηγέτη και οι πρακτικές εφαρμογές αποτελεσματικής ηγεσίας καθώς και ανάλυση των διαφόρων ηγετικών στυλ που μπορεί να επιλέξει.

### **Διδακτική Ενότητα 2:** Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ενσυναίσθηση

Στην παρούσα ενότητα προσεγγίζεται η εννοιολογική κατανόηση των διαστάσεων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης καθώς και η σημαντικότητα της εφαρμογής της στον εργασιακό χώρο.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Διαχείριση Χρόνου & Άγχους**

Στην εν λόγω ενότητα αναφέρονται τα κυριότερα είδη άγχους και οι λύσεις αντιμετώπισής του, καθώς επίσης οι αρχές/ενέργειες προγραμματισμού του χρόνου με σκοπό την καλύτερη διαχείρισή του.

### **Μάθημα 3- Το Θεσμικό Πλαίσιο του Ασφαλιστικού Πράκτορα**

#### **Διδακτική Ενότητα 1: Οδηγία Φερεγγυότητα II (Solvency II Directive)**

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι βασικές αρχές και οι πυλώνες της Οδηγίας Φερεγγυότητα II (Solvency II Directive). Η έκθεση στην οδηγία αυτή και οι κατανόηση των αρχών της είναι ιδιαίτερα σημαντική για την άσκηση της ασφαλιστικής δραστηριότητας και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, καθώς φέρνει το σύνολο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ένα συγκρίσιμο επίπεδο δραστηριοποίησης. Για να επιτευχθεί αυτό παρουσιάζονται οι απαιτήσεις που οι εταιρείες πρέπει να πληρούν σύμφωνα με το εποπτικό αυτό πλαίσιο. Καίριες είναι οι πτυχές που αφορούν στη διαχείριση κινδύνων.

#### **Διδακτική Ενότητα 2: Οδηγία Σχετικά με τη Διανομή Ασφαλιστικών Προϊόντων (Insurance Distribution Directive – IDD)**

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται η οδηγία σχετικά με τη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων (Insurance Distribution Directive - IDD). Η γνώση των θεμάτων που πραγματεύεται είναι υψίστης σημασίας για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, καθώς η οδηγία ρυθμίζει την διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων και αποσκοπεί στον συντονισμό των εθνικών κανόνων που αφορούν την πρόσβαση στις δραστηριότητες της διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων.

#### **Διδακτική Ενότητα 3: Κανονισμός Σχετικά με τα Συσκευασμένα Επενδυτικά Προϊόντα Ιδιωτών Βασιζόμενα στην Ασφάλιση (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products – PRIIPS Regulation)**

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται η προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να θεραπεύσει την αδυναμία σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products - PRIIPs). Η άσκηση της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης προϋποθέτει γνώση των διατάξεων του σχετικού κανονισμού, η οποία και ενισχύει τη σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στον υποψήφιο προς ασφάλιση/ ασφαλισμένο και τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή καθώς ο πρώτος αισθάνεται ότι προστατεύεται και έχει λάβει γνώση των χαρακτηριστικών και κινδύνων του προϊόντος που του προτείνεται.

## Μάθημα 4- Τεχνικές Πωλήσεων για Ασφαλιστικούς Πράκτορες

### **Διδακτική Ενότητα 1:** Τεχνικές Πωλήσεων για Ασφαλιστικούς Πράκτορες

Στην ενότητα δίνονται εργαλεία και τεχνικές ώστε οι ασφαλιστικοί πράκτορες να εκτιμούν και να αξιοποιούν τους τρόπους εκείνους που θα τους βοηθήσουν να επεκτείνουν την πελατειακή τους βάση, με κάθε πιθανό τρόπο.

### **Διδακτική Ενότητα 2:** Μάρκετινγκ για Πωλητές Ασφαλιστικών Υπηρεσιών

Στην ενότητα δίνονται τεχνικές που υποστηρίζουν την ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ πωλητή και πελατών καθώς και τα βήματα που ακολουθούνται σε μια επαγγελματική πώληση. Ταυτόχρονα, παρουσιάζονται μέθοδοι με τους οποίους ο πωλητής εντοπίζει τις ανάγκες του πελάτη και των αναγκών του πελάτη και, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών αυτών. Επίσης, οι ωφελούμενοι εκπαιδεύονται στο πως να παρουσιάζουν στον πελάτη τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη του προϊόντος ή της υπηρεσίας του/της.

### **Διδακτική Ενότητα 3:** Παράπονα/ Αντιρρήσεις και Διαχείρισή τους για Ασφαλιστικούς Πράκτορες

Στην ενότητα παρουσιάζονται τρόποι διαχείρισης των αντιρρήσεων και παραπόνων του πελάτη έτσι ώστε να αποβαίνουν προς όφελός του πωλητή. Ταυτόχρονα, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει πως να αναλύει και να διαχειρίζεται τον ανταγωνισμό του έτσι ώστε να βρίσκει τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των προϊόντων-υπηρεσιών του/της. Τέλος, μαθαίνει να αντιμετωπίζει τον πελάτη σαν συνεργάτη, με στόχο την ικανοποίησή του και την μακροχρόνια θετική και αμοιβαία επωφελή συνέργεια.

### **Διδακτική Ενότητα 4 :** Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών

Σκοπός της ενότητας είναι να αναλυθούν οι διαστάσεις της ποιότητας, που βοηθούν στην αξιολόγηση της εξυπηρέτησης που παρέχεται. Καθώς επίσης και η χαρτογράφηση της εξυπηρέτησης παρουσιάζει την «εικόνα» της και δίνει κατευθύνσεις για την βελτίωσή της. Στη συνέχεια οι σχέσεις που αναπτύσσονται με τον πελάτη με την συμμετοχή του στην εξυπηρέτηση, που αποτελούν ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία για το αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αλληλεπίδραση εξυπηρετούντα-εξυπηρετούμενου, στο θετικό κλίμα και την εντιμότητα στην εξυπηρέτηση, συστατικά που συντελούν στην επιτυχία της. Τέλος, η ενότητα επεξηγεί το ρόλο που έχει το Omni channel marketing και την αξία που αυτό προσδίδει στη γενικότερη ευχαρίστηση του πελάτη.

## Μάθημα 5 - Τεχνολογικά Εργαλεία στο Επάγγελμα του Ασφαλιστή

### **Διδακτική Ενότητα 1:** Χρήση Λογισμικών για Ασφαλιστικούς Πράκτορες



Στη συγκεκριμένη ενότητα παρουσιάζεται η χρήση των κατάλληλων λογισμικών στον ασφαλιστικό τομέα.

## Μάθημα 6- Περιβαλλοντικές Προκλήσεις στο Πεδίο της Ασφαλιστικής Πώλησης

### **Διδακτική Ενότητα 1:** Περιβαλλοντικά πρότυπα για Προϊόντα και Διαδικασίες

Η συγκεκριμένη ενότητα θα παρουσιάσει τι είναι περιβαλλοντικό πρότυπο και τι σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης και την ανάπτυξή του σ' έναν φορέα. Επίσης, αναλύεται τι σημαίνουν τα φιλικά στο περιβάλλον προϊόντα και εμπορεύματα (πράσινα προϊόντα), ποια είναι τα οφέλη και οι προκλήσεις τους και πώς μπορεί κάποιος να δημιουργήσει τέτοια προϊόντα. Τέλος, αναφέρονται τα χαρακτηριστικά των οικολογικών σημάτων και γίνεται ανάλυση όσων κυκλοφορούν στη διεθνή και εγχώρια αγορά.

### **Διδακτική Ενότητα 2:** Η σημασία της Περιβαλλοντικής Ενημερότητας στον 21ο αιώνα για Ασφαλιστικούς Πράκτορες

Η συγκεκριμένη ενότητα θα παρουσιάσει τις αρχές της περιβαλλοντικής ενημερότητας ή ευαισθητοποίησης, την έννοια της περιβαλλοντικής ενημερότητας ή ευαισθητοποίησης και τις επιπτώσεις της περιβαλλοντικής αλλαγής. Επίσης, αναλύεται η έννοια της αποδοτικότητας των πόρων ενώ δίνονται πρακτικοί τρόποι μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.