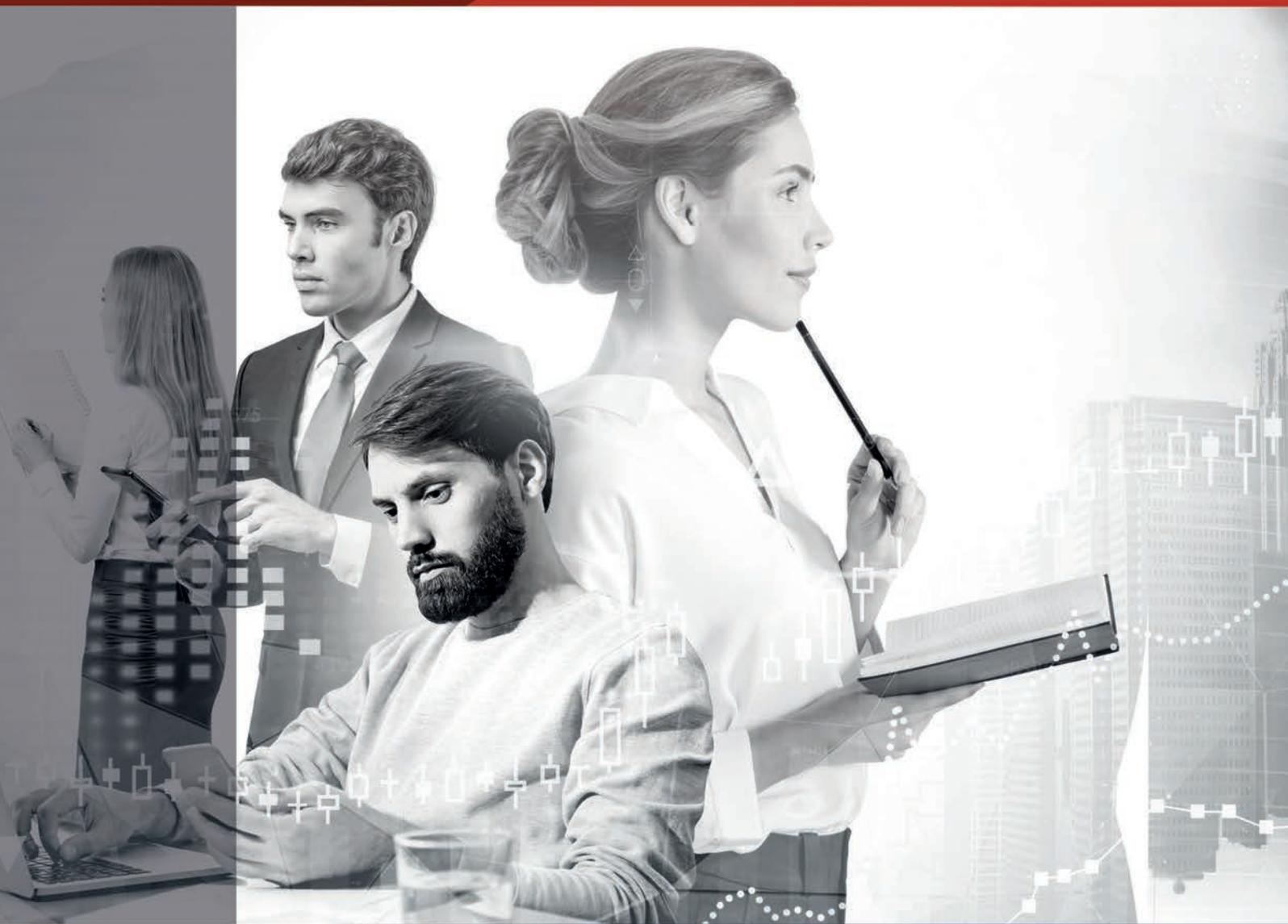


Agentes Futur@



# PROGRAMA SUPERIOR EN Dirección y Gestión de Empresas de Mediación

CERTIFICADO POR:



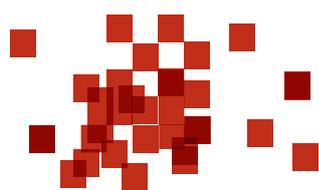
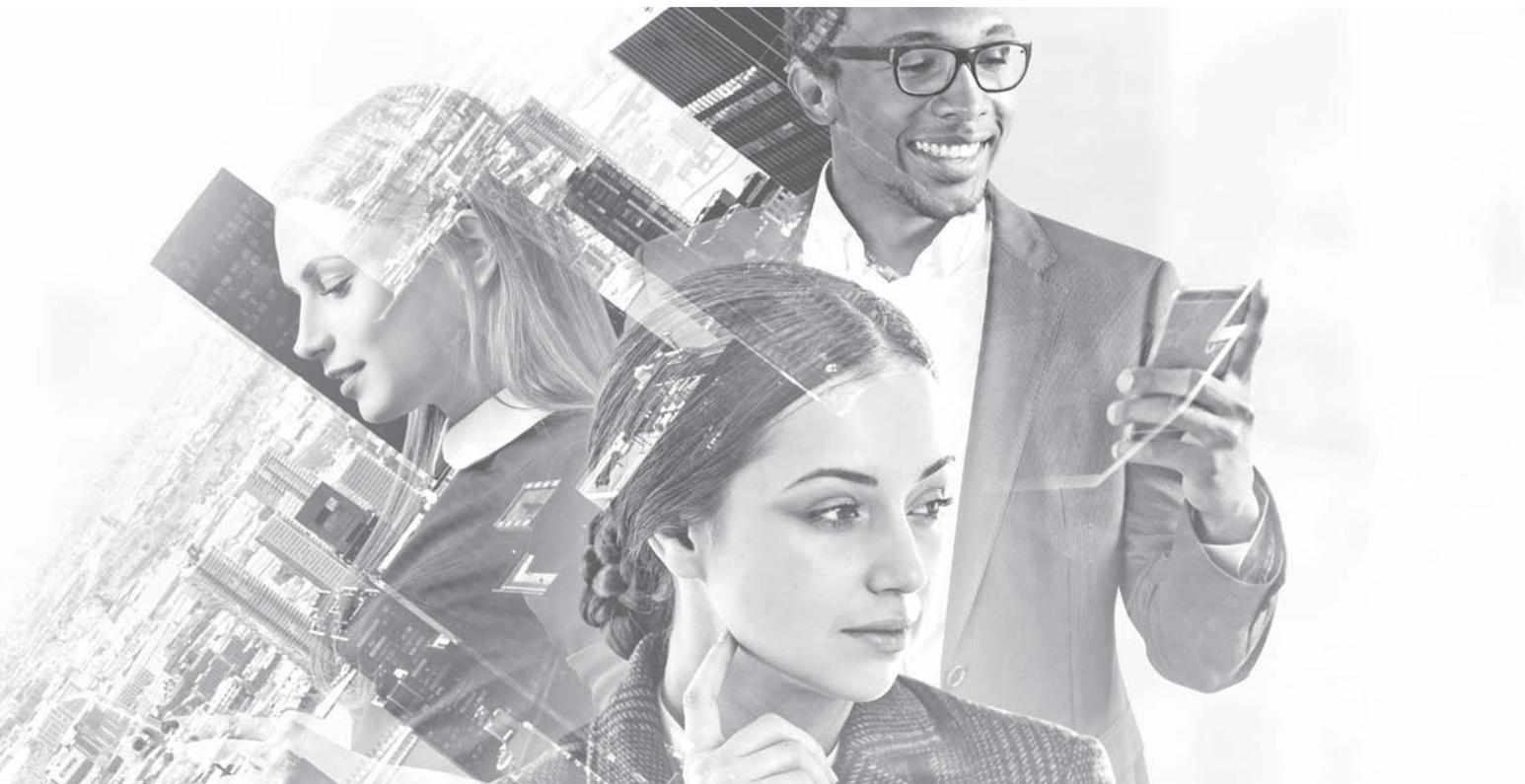
CEU

Universidad  
San Pablo



EXECUTIVE  
e-ducation





## PROGRAMA SUPERIOR EN **Dirección y Gestión** **de Empresas de Mediación**

Agentes **Futur@**  
BIENVENIDO

«Socios de por Vida de nuestros agentes  
y comprometidos con su desarrollo»

A hand-drawn collage of business-related diagrams and icons. A hand in a suit jacket holds a black marker, pointing towards the right. The drawings include:

- Analysis:** A pie chart with segments labeled 30%, 15%, 7%, and 48%. Next to it is a bar chart with four bars of increasing height.
- Idea:** A glowing lightbulb with radiating lines.
- Management:** A hierarchical organizational chart with three levels. Above it are three stick figures and the word "Management".
- Vision:** A cloud labeled "Social Media" and a speech bubble labeled "Web".
- Money:** A piggy bank, a car, and a box containing the numbers "92.000" and "30.200".
- Other:** A laptop, a house, a bar chart with three bars, a line graph with an upward arrow, and various smaller icons like a smartphone and a tablet.





# Índice

Carta de presentación	6
GENERALI Executive Education	8
¿Por qué este programa?	9
Plan de mejora de la agencia del S. XXI	10
Objetivos	11
Metodología	12
Estructura del Programa	12
Contenidos Académicos	13
Condiciones de realización	17

## Carta de presentación >



Es un motivo de orgullo para GENERALI presentar este **Programa de Dirección de Empresas de Mediación** para nuestros agentes sucesores. Y hacerlo de la mano de dos entidades referentes en España —tales como la **Universidad San Pablo CEU** y el **Consejo General de la Mediación**— quienes respectivamente representan la excelencia académica y profesional que queremos poner a disposición de nuestros agentes.

Se trata de un programa pionero en el sector asegurador por diferentes razones. La primera es que no existe actualmente en el sector un programa orientado exclusivamente a las nuevas generaciones de agentes o agentes sucesores. GENERALI apuesta una vez más por el desarrollo de estas **nuevas generaciones de agentes** que representarán en breve el futuro de la Compañía.

La segunda es que nos hemos esforzado en construir un programa de alto nivel académico pero intentando —como característica diferencial respecto a lo ofrecido por la mayoría de Escuelas de Negocios— que sea práctico y de aplicación a la realidad de las Agencias. Es por ello que durante el programa se desarrollará un Plan Estratégico y de Negocio que marque los hitos del desarrollo futuro de la agencia.

Esperamos, con vuestra ayuda, que este Programa sea una referencia en el sector y que traslade el firme apoyo de GENERALI por su red agencial. No en vano, tanto la Universidad CEU San Pablo como el Consejo General de la Mediación apoyaron esta iniciativa desde el primer momento, conscientes de su importancia para el futuro de la mediación.

Es por ello que espero que este Programa que ponemos a vuestra disposición sea merecedor de una excelente acogida por vuestra parte.

Santiago Villa Ramos  
Consejero Delegado  
GENERALI Seguros



«Desde la Universidad CEU San Pablo queremos felicitar a Generali por esta iniciativa que apuesta por unir la **excelencia aseguradora con la académica**, trasladadas a un innovador programa dirigido al desarrollo de una **nueva generación de agentes** de seguros altamente capacitada y profesional, capaz de asumir los retos que nos plantea el futuro».

Rosa Visiedo Claverol  
*Rectora*  
*Universidad CEU San Pablo*



«Es un placer para la entidad que presido colaborar con GENERALI en una iniciativa pionera y de referencia en el sector y que muestra su **compromiso por las nuevas generaciones de agentes**. Iniciativas como éstas son indispensables para el futuro de la mediación, por eso consideramos importante prestar nuestro apoyo. Este es el camino por el que todos debemos seguir para continuar afianzando juntos el sector».

Javier Barberá Ferré  
*Presidente Consejo General*  
*Colegios de Mediadores de España*

# GENERALI Executive Education >



EXECUTIVE  
e-ducation

«Nuestro propósito es garantizar la excelencia profesional y académica de nuestros agentes»

GENERALI Executive Education nace con el objetivo de garantizar la excelencia de los profesionales comerciales de GENERALI a través de programas avanzados y certificados por relevantes Entidades Sectoriales, Universidades y Escuelas de Negocios.

Con ello se pretende unir al prestigio de GENERALI, la más alta excelencia académica que garantice ofrecer programas de alto valor añadido para nuestra organización comercial y redes de distribución.

Dentro de Generali Executive Education y a fin de promover una formación de alto nivel, Generali está promoviendo certificaciones externas con prestigiosas instituciones entre las que se cuentan actualmente:



Instituto Español de  
Analistas Financieros  
(IEAF)



Escuela Fundación de  
Estudios Financieros  
(FEF)



European Financial  
Planning Association  
(EFPA)

Para continuar certificando nuestros Programas con instituciones que garanticen la excelencia académica y profesional, Generali ha establecido acuerdos para el Programa Superior de Dirección de Empresas de Mediación con la Universidad CEU San Pablo y con el Consejo General de la Mediación, lo que convierte este Programa en una iniciativa singular dentro del sector asegurador.



# ¿Por qué este Programa? >



## «El Programa nace para dar respuesta a los retos de la Agencia del siglo XXI»

En el contexto actual, marcado por cambios y transformaciones de gran calado, nuestros mediadores se enfrentan a retos que han de afrontar para el crecimiento del negocio de la Agencia y su adaptación a los nuevos tiempos.

Por ello, es indispensable una formación de alto nivel y eminentemente práctica que les permita adaptarse a los nuevos retos del sector asegurador y que condicionarán el futuro.

- ¿Cuáles son los retos ante los que se enfrenta mi agencia?
- ¿Qué transformaciones debo abordar necesariamente?
- ¿Cómo afrontar la sucesión?
- ¿Cómo definir mi modelo de negocio?
- ¿Cómo establecer un plan estratégico y de negocio para la mejora de la Agencia?
- ¿Cómo pasar de “profesional” a “empresario”?

El Programa nace para dotar a nuestros agentes de los conocimientos y habilidades necesarios para dar respuesta a los retos a los que se enfrentará la Agencia del siglo XXI.

## ¿A quién va dirigido? >

Este Programa va dirigido a los agentes integrantes del Plan Futur@ que han sido propuestos como sucesores de los actuales titulares de las principales agencias de GENERALI.

Persigue dotar a los sucesores de las claves para maximizar el negocio de su Agencia a través de la creación de un Plan de Mejora de la Agencia —elaborado conjuntamente con el titular— que permita establecer una estrategia para garantizar su modernización, desarrollo y crecimiento futuro.

## Plan de Mejora de la Agencia siglo XXI >

Durante el desarrollo del Programa, los participantes irán construyendo un Plan Estratégico y de Negocio acordado con el titular que responda a las oportunidades específicas planteadas para la Agencia. Para ello, se les dotará de las herramientas necesarias junto con el asesoramiento de expertos.

Al final del Programa y como proyecto final, el Plan de Mejora de la Agencia siglo XXI será presentado por cada participante ante un tribunal compuesto por expertos de las entidades certificadoras, de GENERALI y con el apoyo de consultores expertos en cada ámbito.



# Objetivos >

## > Objetivo general

Conseguir la excelencia de nuestra red de agentes dotándoles de una **visión empresarial, estratégica** y orientada al **crecimiento sostenido y rentable** del negocio.



## > Objetivos específicos

Motivar y capacitar a los agentes sucesores en su **desarrollo y evolución profesional** en los siguientes ámbitos:



# Metodología >

El Programa será impartido principalmente a través de masterclass y sesiones virtuales, a fin de optimizar los tiempos de dedicación, facilitar la participación y evitar los riesgos asociados a la movilidad.

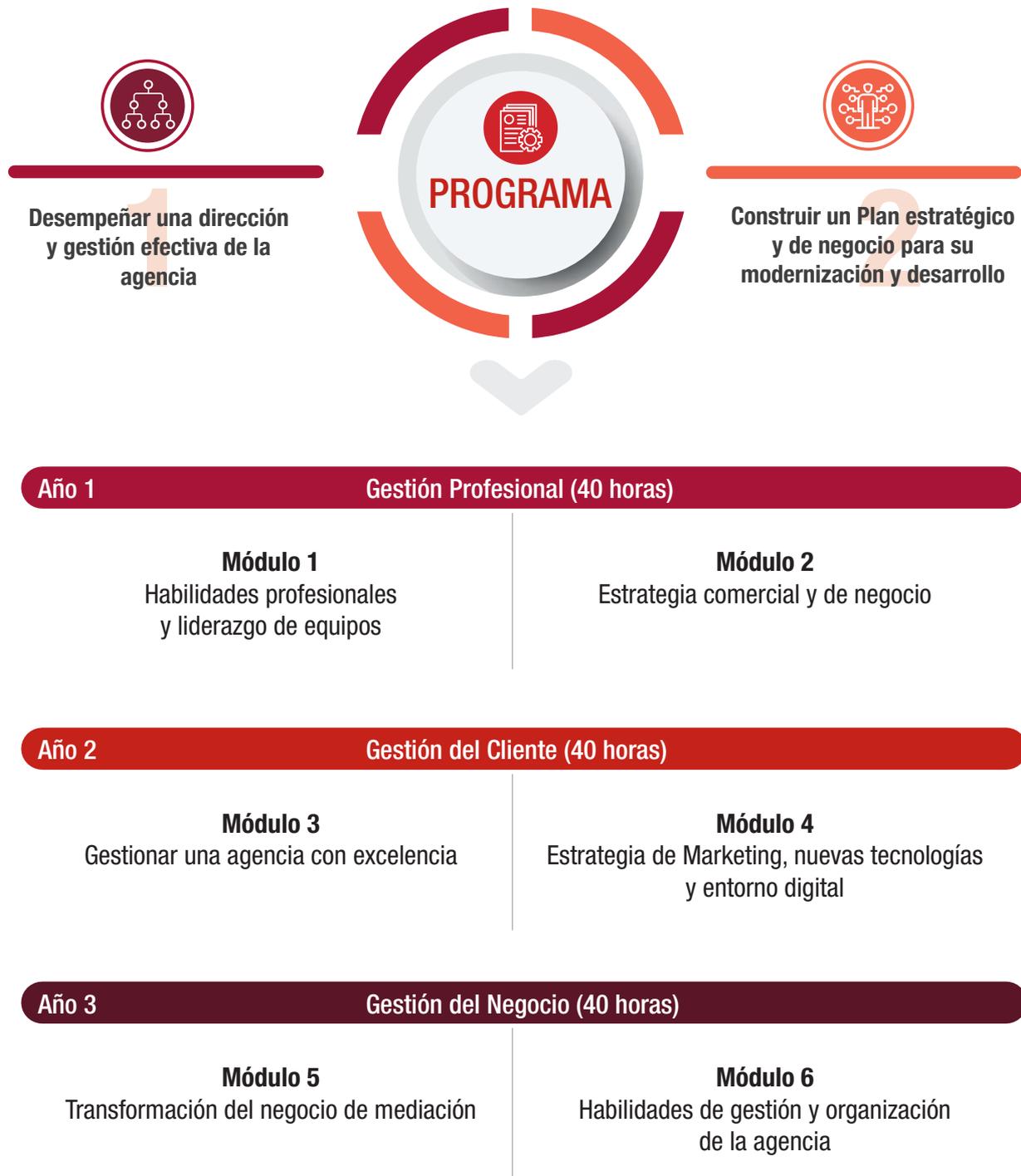
De todas formas el formato del programa contemplará actividades presenciales. En función de la evolución de la situación sanitaria, se incluirán con carácter anual sesiones presenciales en las instalaciones de la Universidad CEU San Pablo en Madrid (Jornada de apertura del Programa, etc).

# Estructura del Programa >



# Contenidos académicos >

El Programa se desarrolla en **tres años** y se compone de **6 módulos** que abordan, de forma progresiva y ordenada, los diferentes ámbitos temáticos imprescindibles para:



# Detalle de los contenidos académicos >

## MÓDULO 1: Habilidades Personales y Liderazgo de Equipos

Proporcionar herramientas y metodologías para hacer frente a la nueva realidad, desarrollar la máxima proactividad, mejorar el perfil como empresario y el ejercicio del Liderazgo Directivo en las agencias, así como implementar políticas de gestión de personas y equipos.

- **Presentación** Jorge García (Chief Sales & Distribution Officer).
- **Nuevo entorno y mercado** en el sector asegurador.
- **Gestión del cambio y Ciclo de la vida de la Agencia y del Sucesor:** ¿Qué supone ser agente?
- **La importancia de los factores actitudinales:**
  - La gestión de las actitudes.
  - La responsabilidad y la proactividad.
  - Creencias limitantes y motivadores.
- **La Inteligencia Emocional del Emprendedor de éxito:** Autoconciencia, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales.
- **El Autoconocimiento:** Sistema DISC. Autoconocimiento: puntos fuertes y puntos a mejorar. Conocimiento de los demás.
- **Liderazgo y gestión de equipos:** La importancia del Liderazgo en el desarrollo de los colaboradores. Las cualidades del líder, Teorías del Liderazgo, los Estilos de Dirección, las Competencias Directivas.
- **Coaching de Desarrollo:** Objetivos, acompañamientos, competencias y habilidades para ser un buen Mentor, Metodología de trabajo y herramientas del Coaching de Desarrollo.
- **Delegación:** Criterios de delegación y distribución de cargas de trabajo en los delegados.
- **La Comunicación de los agentes:** Desarrollo de la Comunicación Interna como elemento estratégico y gestión de reuniones.
- **La importancia de la Gestión de las Personas en la Agencia:** La rentabilidad de fidelizar y motivar a los colaboradores, la relación satisfacción de empleados y satisfacción de Clientes, el Ciclo del Éxito y el Ciclo del Fracaso.

## MÓDULO 2: Estrategia comercial y de negocio

Definir la estrategia a largo plazo de la Agencia del Futuro, trasladar dicha estrategia al Plan de Empresa, realizar el seguimiento de la implementación del Plan realizando los ajustes necesarios. Adaptación del Plan a las Políticas Comerciales de GENERALI.

- **Ponencia interna:** Estrategia comercial GENERALI y retos futuros (Ramiro Barral).
- **Concepto de Estrategia Empresarial.** Misión, Visión y Estrategia de los delegados alineado con la estrategia de GENERALI.
- **Elementos para la elaboración del Plan de Empresa:**
  - Claves del Modelo de Negocio en la agencia.
  - Plan Estratégico: Definición y herramientas prácticas de análisis para la elaboración del Plan: Del DAFO/CAME al Método Canvas.
  - Plan de Negocio: Contenidos y confección del Plan de Negocio en el contexto de GENERALI.
- **Aterrizando la estrategia (I):** Del Plan de Negocio al Plan Comercial:
  - Posicionamiento y marketing mix. Propuesta de valor y producto.
  - Herramientas de Impulsión de la estrategia comercial en función del perfil del cliente.
  - El Modelo de Planificación Comercial.
  - Segmentación de cartera de clientes: el Modelo de Fidelización de Clientes.
  - Introducción a la activación de las ventas a través de canales digitales.
  - Objetivos, acciones comerciales y seguimiento.

## MÓDULO 3 : Gestionar una agencia con excelencia

Conocer las claves del crecimiento y rentabilidad de la Agencia, entre las que destacan la fidelización de clientes y la estrategia de comunicación y marketing. Desarrollar el Plan de Excelencia de la Agencia, como compendio de todos los planes trabajados hasta el momento.

- **Ponencia interna:** Estrategia para la Agencia S.XXI. Nuevo modelo de Agentes (Santiago García)
- **¿Cómo hacer crecer mi agencia?**
  - Claves del crecimiento de la agencia.
  - Ciclo de vida de la agencia: crecimiento y rendimiento.
  - La fidelización de los clientes.
- **La rentabilidad de fidelizar clientes:**
  - Indicadores clave: Tasa de Deserción y Vida Media.
  - Los conectores de la fidelidad.
  - Conociendo y valorando mi cartera.
  - Marketing de Relación con Clientes. Gestión de la insatisfacción.
  - Plan de Calidad de Servicio y Fidelización.
- **Aterrizando la estrategia (II):** Del Plan Comercial al Plan de Marketing:
  - Plan Comercial vs. Plan de Marketing: Autodiagnóstico de la actividad de Marketing.
  - Investigación de Mercados. Análisis de la competencia.
  - Estrategia de Comunicación. Definición de mi empresa.
  - Acciones del Plan de Marketing. Medición de las acciones.
  - Desarrollo del Plan de Marketing.
- **El Plan de Excelencia de la Agencia:**
  - Plan Estratégico, Plan Comercial, Plan de Calidad de Servicio y Fidelización y Plan de Marketing.
  - Indicadores principales (fidelización, tasas anulación cartera, tasa nueva producción, pólizas/cliente, etc.).

## MÓDULO 4: Estrategia de Asesoramiento Híbrido y Visibilidad Digital

Estrategias para llegar a los clientes a través de varios canales, adaptar la metodología comercial de la Agencia a la realidad actual, incorporar un modelo de venta híbrida eficaz y trabajar la marca personal del agente.

- **Ponencia interna:** Política Digitalización del distribuidor de GENERALI (Guillermo Calderón).
- **Competencias claves del agente Digital.**
  - El nuevo modelo de venta híbrida.
  - Ventajas y beneficios del nuevo modelo.
  - Las nuevas reglas de la venta híbrida (presencial + remota).
- **Las claves de la venta en remoto:**
  - Preparación de la “visita” presencial vs remota.
  - La escalera de relación en remoto (RR).
  - La relación en remoto y las fases de la venta.
- **Comunicación y colaboración Omnicanal:**
  - Comunicación síncrona vs asíncrona: ventajas e inconvenientes de cada modelo.
  - Canales y herramientas, videollamada, videomensaje, llamada, email, mensaje directo y chat.
- **Marca personal y social selling:**
  - La importancia de la identidad digital.
  - Plan de marca personal.
  - Radiografía del perfil de LinkedIn perfecto.
  - Uso de LinkedIn como herramienta de venta.
  - Creación de contenidos digitales.

## MÓDULO 5: Transformación del Negocio de la Mediación

Analizar la realidad de la mediación de seguros para dar las pautas que permitan al agente consolidar y garantizar la viabilidad de su negocio teniendo en cuenta el mercado, el cliente, la sucesión de la empresa y su viabilidad económica.

- **De Profesional a Empresario :**
  - Situación del mercado y necesidad de crecimiento.
  - Fijación de objetivos y análisis de la estructura necesaria.
  - Priorización de recursos.
  - Búsqueda de fuentes de financiación.
  - Elementos contables claves para la Dirección de la Agencia.
- **La Sucesión en la Empresa de Mediación:**
  - El Plan de Sucesión.
  - Nuestro negocio y el futuro de la Empresa
- Capacidades y competencias a desarrollar.
- Relaciones personales y con el equipo.
- Cómo se van a desarrollar las competencias.
- Plan para evitar fugas de talento.
- Protocolo de Sucesión.
- Revisión periódica de las principales variables.
- **Gestión económico-financiera de la empresa de Mediación:**
  - Ratios necesarios para conocer la salud financiera de la Agencia.
  - Inversiones y rentabilidad.
  - Fuentes de financiación.
  - Obligaciones legales a tener en cuenta.

## MÓDULO 6: Habilidades de Gestión y Organización de la Agencia. Gestión de recursos

Dotar de herramientas y metodologías para gestionar y organizar la Agencia de la manera más eficiente y eficaz, a través de habilidades de gestión de tiempo, resolución de conflictos, innovación y creatividad; elaborar mapas de procesos y cuadros de mandos para un seguimiento adecuado de la Agencia.

- **Las claves de la gestión del tiempo:**
  - Los peligros en la Gestión del Tiempo.
  - Autodiagnóstico Gestión del Tiempo.
  - Los Ladrones del Tiempo.
  - Herramientas de Gestión.
  - Gestión de Reuniones.
- **Estrategias de resolución de conflictos:**
  - Resolución de conflictos. Dilema del prisionero
  - Cómo detectar conflictos.
  - Tácticas y estrategias para manejar el conflicto.
- **La innovación en la Empresa inteligente:**
  - Cambio y transformación en la Empresa.
  - Qué es la Innovación.
- Gestión de la Innovación.
- Cultura ganadora para la Innovación.
- La creatividad aplicada a la innovación.
- **Dimensionamiento de la agencia:**
  - La importancia de realizar un buen análisis.
  - Distribución clara de tarea.
  - Dimensionamiento en base a escenarios.
- **Elaboración de mapas de procesos y cuadros de mandos:**
  - Mapas de procesos en la agencia.
  - Cuadro de mandos: comercial, marketing, recursos humanos y eficiencia.

## Recursos a tu alcance >



## Calendario >

El Programa, cuya duración es de 3 años, se desarrollará durante los meses de Enero-Junio. Una vez determinados los grupos, el calendario se comunicará a los participantes con la debida antelación.

## Condiciones de realización del Programa >

La superación del Programa queda condicionada a:

- **Asistencia a un mínimo del 75% del Programa para cada anualidad:**

Si bien es altamente recomendable la asistencia a la totalidad de las clases, en este porcentaje se incluyen las posibles ausencias producidas por causas varias.

El incumplimiento de esta condición dará lugar a la exclusión del Programa.

- **Realización del Plan de Mejora de la Agencia siglo XXI**

La realización y presentación de este Plan es una condición indispensable para la obtención del correspondiente Diploma. El tribunal evaluará la suficiencia del Plan presentado.

## Diploma >

La superación de las condiciones anteriores y el dictamen de apto del Plan presentado, dará lugar a la obtención del Diploma Experto en Dirección y Gestión de Empresas de Mediación.

# Entidades certificadoras del Programa >



La Universidad CEU es actualmente el grupo universitario privado con mayor trayectoria en España. Apuesta por un modelo académico orientado a la excelencia y a una formación humanista e integral.

La internacionalización es uno de sus principios fundamentales y está conectada con las principales redes universitarias y de investigadores del mundo. CEU San Pablo es la única Universidad española que tiene programas internacionales en conjunto con las prestigiosas Boston University, Columbia University, The University of Chicago, UCLA Extension y Fordham University. Ofrece titulaciones bilingües, movilidades en todo el mundo a través de más de 350 convenios internacionales, prácticas profesionales en el extranjero.



La excelencia de su labor académica se plasma en su posicionamiento en diferentes rankings nacionales e internacionales.



2ª mejor universidad española en el Young University Rankings 2021 y la 113ª a nivel mundial



6.ª posición entre las universidades españolas y entre las primeras 500 universidades a nivel mundial. En el ámbito investigador, se sitúan en la primera posición entre las universidades españolas

**elEconomista.es**

2º puesto en el ranking publicado por El Economista de centros más innovadores del mundo iberoamericano



1.ª universidad privada de Madrid y la 2.ª de las privadas españolas precediendo a más de 70 universidades y centros públicos de I+D

**Forbes**

La Universidad CEU San Pablo se clasifica en la sexta posición entre las 20 mejores universidades de España

# Consejo General de Mediadores >



El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros es una entidad de referencia profesional para los mediadores españoles, actuando como institución de representación y coordinación de los Colegios de Mediadores y como portavoces de la profesión ante organismos nacionales e internacionales.



Se trata de la primera organización profesional de mediadores de seguros en Europa por número de afiliados y la segunda a nivel mundial.

Comprometidos con la formación y el crecimiento profesional de los mediadores, en 1.974 creó CECAS.



CECAS es la escuela de negocios de seguros más importante de España y ha formado a más de 150.000 alumnos. Su oferta formativa abarca desde estudios de postgrado a programas básicos de acceso a la profesión aseguradora.

Su misión es la de difundir conocimiento y ofrecer herramientas innovadoras que mejoren las prácticas de la gestión aseguradora.



[generali.es](http://generali.es)

c/Orense, 2  
28020 Madrid  
Tel.: 91 837 37 07

