



# PRO360

## Formação Avançada em Serviços Financeiros

Ementa

# PRO 360

## Formação Avançada em Serviços Financeiros

Com mais de 15.000 famílias atendidas e 4.000 profissionais transformados pelo nosso ecossistema, elaboramos o PRO360: a habilitação completa que leva o seu relacionamento e engajamento com clientes para o próximo patamar!

- **Metodologia Certificação CFP®:** uma abordagem holística de planejamento financeiro para aprimorar o relacionamento com seus clientes, oferecendo serviços, produtos e soluções personalizadas e alinhadas com suas necessidades.
- **Potencialize sua força de vendas:** facilite a apresentação, prospecção e conversão de novos clientes através de um roteiro comercial estratégico otimizado.
- **Aumento de produtividade:** otimize os processos do seu negócio e aprimore a gestão de clientes com metodologia testada e comprovada.
- **Visão 360° dos seus clientes:** aumente seu potencial público-alvo e o cross selling de produtos e serviços através de mini jornadas financeiras, baseadas nas demandas e cálculo de necessidades de cada perfil de cliente.
- **Ferramenta intuitiva:** conheça e esteja preparado para as novas ferramentas e tecnologias, para engajar e reter os clientes no longo prazo.

# Índice



1. Para quem é o PRO360?
2. Metodologia;
3. Objetivos;
4. O que está incluso?
5. Calendário das monitorias tira-dúvidas;
6. Conteúdo programático;
7. Pré-requisitos;
8. Mentores.

# Para quem é e qual a metodologia do PRO360

## Destina-se a quais profissionais?

- Consultores e assessores de investimento;
- Gestores patrimoniais;
- Planejadores financeiros;
- Educadores financeiros;
- Corretores de seguros;
- Contadores;
- Correspondentes bancários;
- Bancários que querem alavancar seus resultados na instituição;
- Bancários em fase de transição para carreira empreendedora;
- Qualquer outro profissional que se relaciona com clientes no mercado financeiro e gostaria de expandir seu escopo de serviços e soluções;
- Profissionais que buscam atuar em instituições financeiras, escritórios ou empresas do mercado financeiro alinhadas com as últimas tendências e tecnologias de mercado.

## Metodologia:

- O PRO360 – Formação Avançada em Serviços Financeiros – é baseado na visão holística de relacionamento e planejamento financeiro dos pilares da Certificação CFP® e possibilita que a metodologia seja aplicada em qualquer tipo de atendimento a clientes do mercado financeiro;
- Nossa metodologia é composta por:
  - ✓ Aulas assíncronas de conteúdo teórico e atividades práticas;
  - ✓ Quizzes (mini-questionários) para avaliação do conhecimento;
  - ✓ Monitorias ao vivo e on-line para tirar dúvidas do conteúdo das aulas.

# Objetivos

Ao final do PRO360 – Formação Avançada em Serviços Financeiros, você conquistará estas principais habilidades:

- Compreensão dos conceitos técnicos fundamentais para atender clientes no mercado financeiro;
- Etapas de atendimento holístico baseado na Certificação CFP® de Planejamento Financeiro;
- Desenvolvimento e simulação da curva de aposentadoria e independência financeira;
- Realização de análise patrimonial: ativos, passivos e patrimônio líquido;
- Criação de uma estratégia de alocação de recursos baseada em metas (GBI – Goal-Based Investing);
- Desenvolvimento de política de riscos e cálculo de necessidades de cobertura;
- Otimização orçamentária, categorização de contas e definição de metas;
- Utilização de ferramenta CRM para gestão de clientes;
- Posicionamento, postura e desenvolvimento do seu ambiente de trabalho (home-studio office);
- Estratégias de prospecção, conversão e retenção de clientes;
- Roteiros comerciais estratégicos e condução de reuniões com leads;
- Desenvolvimento de funil e canais de vendas;
- Gestão de tempo e produtividade para gestão da carteira de clientes;
- Cálculo de necessidades e estratégias de cross selling de produtos e serviços financeiros;
- Definição da precificação e do escopo de serviços financeiros;
- Visão holística e proposta de produtos e serviços financeiros;
- Compreensão dos diferentes perfis comportamentais e suas nuances através de diversas perspectivas;
- Identificação do seu próprio perfil e o perfil de seus clientes de forma ágil e objetiva;
- Decisão equilibrada, ponderando não somente o próprio perfil como também os demais relacionados;
- Comunicação mais assertiva com seus clientes utilizando linguagem e argumentação direcionadas para cada perfil;
- Venda de novas ideias, produtos e serviços de acordo com as expectativas de cada tipo de perfil;
- Engajamento de fornecedores, equipes, clientes e parceiros em um propósito comum;
- Liderança de pessoas buscando o melhor de cada perfil;
- Gerenciamento de situações de conflito;
- Aplicação de técnicas e habilidades comportamentais, aprimorando sua metodologia de planejamento financeiro e criando relacionamentos engajadores e duradouros com seus clientes.

# O que está incluso e calendário

## O que está incluso?

- **Módulo Técnico:** 19 aulas;
- **Módulo Comercial e Metodologia:** 32 aulas;
- **Módulo Comportamental:** 19 aulas;
- **Ferramenta Dashplan®:** o período de acesso ao Dashplan® é de 3 meses e será contabilizado a partir da data de concessão do acesso à ferramenta. Durante esse período, será permitido incluir até 2 clientes simultâneos;
- **Plataforma de conteúdo:** o período de acesso às aulas e gravações das monitorias de tira-dúvidas é de 12 meses e será contabilizado a partir da data de concessão de acesso;
- **Monitorias tira-dúvidas:** presença ao vivo on-line por 3 meses, contabilizados a partir da data de concessão do acesso à plataforma de conteúdo.

*\*Acessos são concedidos mediante confirmação de pagamento.*

## Calendário das monitorias tira-dúvidas:

- **Dias:** todas as primeiras e terceiras quintas-feiras do mês (*exceto feriados da cidade/estado de São Paulo*);
- **Horário:** 17h às 18h.

# Conteúdo programático

## Módulo Técnico

### **Panorama do profissional do mercado financeiro:**

- Consciência financeira e impacto positivo nas pessoas;
- Panorama do mercado – planejamento financeiro no Brasil e no mundo;
- Posicionamento do planejador e pilares fundamentais de entrega ao cliente;
- Conhecimentos fundamentais do planejador financeiro.

### **Metodologia e etapas do planejamento:**

- Etapas de atendimento;
- Metodologia baseada na Certificação CFP®;
- Jornada de atendimento no Dashplan®.

### **Planejamento financeiro na prática no Dashplan®:**

- CRM;
- Planejamento de aposentadoria e projetos de vida;
- Mapeamento patrimonial;
- Gestão de ativos e política de investimentos;
- Gestão de riscos e planejamento sucessório;
- Contas e lançamentos;

- Planejamento orçamentário;
- Bússola financeira.

## Módulo Comercial e Metodologia

### **Público-alvo:**

- Nichos e personas;
- Exemplo prático de persona;
- As 5 principais expectativas apresentadas pelos clientes.

### **Processo comercial:**

- Gestão de leads;
- Anamnese;
- Proposta comercial.

### **Metodologia de atendimento e acompanhamento de clientes:**

- Atendimento perfil organização orçamentária;
- Atendimento perfil investidor, aposentadoria e projetos;
- Atendimento perfil endividado;



# Conteúdo programático

- Diagnóstico financeiro;
- Acompanhamento no modelo assinatura.

## **Home-studio office e posicionamento:**

- Estrutura básica para atendimentos;
- Áudio e vídeo;
- Ambiente e background;
- Postura profissional, regras e boas práticas.

## **Gestão de tempo e precificação do serviço:**

- Estratégia de portfólio de serviços;
- Mapeamento de horas para cada atividade;
- Potencial carteira de clientes gerenciável e resultado financeiro;
- Exercício prático de dimensionamento de tempo;
- Como calcular o valor do seu serviço.

## **Marketing:**

- Definição do storytelling;
- Funil de vendas;

- Gatilhos e métricas de conversão;
- Canais de vendas;
- Estratégia de indicação.

## **Modelos de remuneração e conflitos de interesse:**

- Formas de remuneração no mercado financeiro;
- Comparativo dos modelos;
- Case prático.

## **Cross selling de soluções e produtos:**

- Exemplo prático de oferta de produtos financeiros;
- Potencial portfólio de produtos financeiros e parcerias;
- Certificações e habilitações;
- Projeção de receita e resultado financeiro.

## **Carreira empreendedora:**

- Mindset e principais desafios da carreira empreendedora;
- Educação continuada;
- Oportunidade da carreira.

# Conteúdo programático

## Módulo Comportamental

- Introdução: despertar da consciência comportamental;
- Abrangência da análise comportamental: por que estudar e onde aplicar;
- Características comportamentais básicas: elementos fundamentais de cada perfil comportamental;
- Identificação dos perfis comportamentais: compreendendo a comunicação e forma de decisão de cada perfil;
- A comunicação de cada perfil: como cada perfil se comunica;
- Fatores de decisão de cada perfil: principais aspectos considerados para decisão de cada perfil;
- Síntese dos perfis comportamentais: resumo das principais características de cada perfil;
- Técnicas de negociação e perfis substitutos: aplicação prática e aprofundamento em cada perfil;
- Negociação com diferentes perfis: como engajar e convencer pessoas pelo seu perfil;
- Perfis substitutos sob pressão: comportamento de cada perfil em momentos de estresse;
- Perfis intermediários e ciclo de engajamento: espectro de todos os perfis comportamentais e método de engajamento;
- Ferramentas de análise comportamental: exemplos de ferramentas para identificação de perfis comportamentais;
- Ciclo de engajamento: como conduzir pessoas de maneira engajadora através dos perfis;
- Exemplo do ciclo de engajamento na prática;
- Gestão de alta performance: como proporcionar ambientes engajadores para cada perfil;
- O seu grande porquê: a raiz do engajamento e motivação das pessoas;
- Liderança: a arte de engajar pessoas;
- Aplicação prática no atendimento de clientes: como conduzir reuniões e acompanhamento de clientes.

# Pré-requisitos e Mentores

## Pré-requisitos:

- Vídeo, áudio e microfone;
- Pacote Office;
- Acrobat Reader;
- Notebook;
- Conexão à internet.

## Mentores:



Leanderson Reis, CFP®



Robson Henriques, CFP®

- Planejador Financeiro certificado CFP®, engajado há 15 anos no desenvolvimento da indústria de planejamento financeiro pessoal no Brasil;
  - Reconhecido como o criador da metodologia de planejamento financeiro que é referência no Brasil;
  - Empreendedor, Sócio Cofundador da Serafin e Cofundador da Academia Serafin;
  - Mentor, já ajudou mais de 800 profissionais na transição de carreira para planejadores financeiros. Mentor de negócios para escritórios do mercado financeiro na implementação da metodologia de planejamento para seus clientes;
  - Professor em MBA e cursos de especialização e pós-graduação da PUC-RS e Faculdade HUB;
  - Foi Diretor (biênio 2017-2018) na PLANEJAR - Associação de Planejadores Financeiros do Brasil;
  - Assessor de Investimentos de 2011 a 2018, conquistando o Brazil Advisor Awards 2015 - Prêmio Escritório Revelação;
  - Consultor de Investimentos CVM desde 2019;
  - Formado em Engenharia Elétrica com MBA Executivo em Finanças.
- 
- Planejador Financeiro certificado CFP®, atua na área desde 2016 atendendo centenas de famílias;
  - Instrutor e Coordenador Técnico da equipe de Planejadores Serafin, formando milhares de profissionais;
  - Certificado em Educação Financeira, formado na Academia de Planejamento Financeiro, certificado em Psicologia Financeira e Finanças Comportamentais;
  - Co-autor do livro "Adeus, Dívidas";
  - Professor convidado do MBA Wealth Advisor na disciplina Planejamento Financeiro;
  - Criador do curso "Lado a Lado com suas Finanças";
  - Formado em Engenharia da Computação com MBA em Business Intelligence.

 Dashplan