

Cómo abordar eficazmente las reclamaciones de clientes

Marzo 2021

Formación

Fecha | 23 y 24 de marzo de 2021

Horario | De 10:00 a 14:00 horas

Duración | 8 horas

Modalidad | Webinar desde el Aula virtual de ICEA

La gestión de las reclamaciones debe ser un proceso que no solo se limite a resolver el problema planteado por el cliente, sino que incremente su **grado de satisfacción** al ver que la entidad aseguradora tiene una actitud positiva y proactiva en situaciones de conflicto.

Que las entidades no sepan qué contestar a sus clientes o, peor aún, que las publicaciones de reclamos se vuelvan virales debido a la falta de capacitación de los equipos, es una realidad que puede afectar gravemente la **imagen** de una empresa.

Por éstas y otras razones, contar con áreas y profesionales a cargo de la atención a clientes resulta imprescindible para asegurar un **servicio de calidad**.

Objetivos

Esta formación pretende a ayudar a las entidades de seguros en la mejora de las competencias profesionales que faciliten dar una respuesta efectiva tanto a las reclamaciones interpuestas por el cliente como a los requerimientos de respuesta que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones considera como buenas prácticas en la atención al cliente.

Dirigido a

Dirigido al personal que está en contacto con clientes externos o internos.

Orientado también a Directores técnicos y responsables de gestión de la calidad, directores de marketing, personal relacionado con la gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.

Programa (*)

- 1.- Cómo fundamentar la respuesta a una reclamación.
- 2.- Cómo fundamentar una respuesta ante una reclamación en la DGSFP.
- 3.- Respuesta ante reclamaciones frecuentes del seguro.
- 4.- Buenas prácticas y usos financieros.
- 5.- Experiencia de un defensor del asegurado en la atención de quejas, consultas y reclamaciones.

() Para la comprensión del programa y sus contenidos teóricos, se utilizarán ejemplos y casos prácticos relacionados con los seguros de automóviles y diversos.*

Ponentes

Ricardo Martínez

Socio Director D.A. DEFENSOR, S.L, despacho jurídico cuya actividad principal es la prestación de servicios como Defensor del Cliente para compañías de seguros, planes de pensiones del sistema individual y entidades de previsión social voluntaria Ricardo es Ldo. en Derecho y Dipl. en Asesoría de empresas por ICADE. Abogado Iltr. Colegio de Abogados de Madrid. Dispone del Postgrado en Compliance. Es además mediador en asuntos civiles y mercantiles.



Julia Piniés

Socia D.A. DEFENSOR, S.L

Julia es Lda. en Derecho por la UAM. Asimismo es Mediadora en asuntos civiles y mercantiles.



Precio

Entidades Adheridas: 369 euros + 21% IVA

Entidades No Adheridas: 554 euros + 21% IVA

Datos bancarios: La cuota de inscripción puede hacerse efectiva mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell Atlántico de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

Acción formativa bonificable a través de FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).
Para más información contacte con marta.collada@icea.es



el valor del conocimiento