

# Atención de quejas y reclamaciones en seguros

Madrid  
Marzo 2017

Formación

Fecha | 6 y 7 de marzo de 2017

Horario | 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 h.

Duración | 16 horas

Modalidad | Presencial



## Dirigido a

Dirigido a aquellas personas que deseen aprender los diferentes métodos para tratar a los clientes de la mejor manera posible, o que busquen adquirir aptitudes en la atención y mejorar las habilidades de comunicación. También este curso está orientado a aquellas personas que se estén iniciando en el departamento de Atención al Cliente, a empleados con una predisposición mejorable hacia la atención al cliente (personal de *call centers* o centros de gestión de clientes).

## Objetivos y Programa

### Objetivos

Ayudar a las entidades de seguros en la mejora de las competencias profesionales de las personas que gestionan quejas y reclamaciones.

Ejercitar a los participantes en las técnicas de escucha, reformulación y asertividad.

### Programa

- Importancia de la calidad de servicio como estrategia empresarial en el sector asegurador
- Calidad en la atención telefónica de quejas y reclamaciones
- Claves de una buena comunicación con el cliente en la atención de quejas y reclamaciones
- Técnicas de Mediación para resolver conflictos
- Herramientas de Programación Neuro Lingüística en las conversaciones difíciles

## Ponente

### Nuria Gómez

Aglutina una dilatada trayectoria profesional con casi veinte años de experiencia ayudando a diferentes profesionales a alcanzar su objetivo. Especialista en Desarrollo de Directivos a través de la formación y el coaching personal y profesional.

Licenciada en Psicología industrial y clínica por la Universidad Complutense de Madrid. Master en “Diagnóstico y Terapia” y en “Orientación Psicopedagógica” por el Instituto Maslow Catell.

## Contenidos

### Importancia de la calidad de servicio como estrategia empresarial en el sector asegurador.

- Las cuatro fases del contacto personal: acogida, diálogo, cierre y despedida
- Cómo ofrecer una atención profesional al cliente y generar confianza en la gestión de quejas y reclamaciones
- Tipos de reclamaciones
- Las creencias limitantes que tenemos alrededor de las pólizas y Compañías de Seguros

### Calidad en la atención telefónica de quejas y reclamaciones en el sector asegurador

- Fundamentos de la excelencia telefónica
- Estructura de la llamada en la gestión de reclamaciones

### Claves de una buena comunicación con el cliente en la atención de quejas y reclamaciones

- Utilización del lenguaje positivo
- La importancia de la escucha activa y la empatía
- Propuesta de soluciones: Asertividad
- Tipologías de clientes y estrategias de tratamiento

### Técnicas de Mediación para resolver conflictos

- Diferenciar el problema de la persona
- Identificar la Posición e Intereses del conflicto

### Herramientas de Programación Neuro Lingüística en las conversaciones difíciles

- Crear espacio de comprensión
- Utilización de una comunicación no verbal congruente con nuestras emociones
- Generación de una historia diferente: Intención positiva y Defensa
- Técnicas específicas para gestionar estas situaciones
- Desarrollo de la gestión emocional

## Precio

Entidades Adheridas: 450 euros + 21% IVA

Entidades No Adheridas: 680 euros + 21% IVA

**Datos bancarios:** La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien 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 bonificarle a través de FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).  
Para más información contacte con [marta.collada@icea.es](mailto:marta.collada@icea.es)

## Lugar de impartición



Aulas de ICEA  
López de hoyos, 35  
28002 Madrid



La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes. Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas.

Si desea más información, contacte con nosotros: [formacion@icea.es](mailto:formacion@icea.es)



el valor del conocimiento