

Atender y fidelizar al cliente en seguros

Barcelona
Junio 2017

Formación



cátedra
ICEA-UB
de seguros y fondos de pensiones

Universitat de Barcelona

Fecha: 27 y 28 de junio de 2017

Duración: 16 horas

Modalidad: Presencial

Horario: De 09:00-14:00 y de 15:15-17:15 h.

Objetivo

Proporcionar los conocimientos y las técnicas de comunicación necesarias para, con una atención de alta calidad, conseguir fidelizar al cliente de seguros, desde comercial, ventas, atención al cliente, siniestros, producción o gestión de impagados.

Programa

- Introducción
- Tipología de clientes. ¿Cómo actuar ante cada tipo de clientes?
- La comunicación personal y telefónica
- Gestión positiva de quejas y reclamaciones, y su tratamiento
- "Sólo ante el cliente" (situaciones críticas)
- De la "Atención" a la "Fidelización" del cliente
- Técnicas y trucos para fidelizar clientes aplicados a funciones aseguradoras
- Plan de Acción (Casos prácticos)

Ponente

Jordi Mayol

Consultor y formador que colabora con diversos Centros de Formación, Escuelas de Negocio y Universidades, con una experiencia técnico - comercial de más de 25 años en entidades aseguradoras trabajando en diversas áreas (atención al cliente, comercial, selección de riesgos, siniestros y formación), especializado en comunicación, atención y fidelización de clientes, técnicas de venta y asesoramiento en previsión personal.

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona.

Contenidos

- **Introducción**

Si la optimización de la comunicación con el cliente es clave en todos los sectores y empresas, más lo es en el sector asegurador (aseguradoras y mediadores) al comercializar intangibles.

Se revisarán las singularidades del negocio asegurador y cómo la mejora de la comunicación con el cliente puede facilitar la captación y la retención de clientes.

- **Tipología de Clientes. ¿Cómo actuar ante cada tipo de cliente?**

No todos los clientes son iguales y, por lo tanto, no podemos comunicarnos con todos de la misma manera. Se parte del análisis de una tipología de clientes, se ofrece una herramienta de conocimiento del estilo de cada cliente y unas pautas de comunicación con cada uno de ellos, entrenando con ejercicios en aula las situaciones que se dan en el negocio asegurador de contacto con el cliente (consultas, ventas, selección, siniestros ...).

- **La comunicación personal y telefónica**

Se analizan las claves para ofrecer una atención en persona y una atención telefónica excelentes. Se realizan ejercicios y escenificaciones en aula poniendo en práctica lo explicado a partir de las funciones concretas de los alumnos en sus empresas.

- **Gestión positiva de quejas y reclamaciones, y su tratamiento**

Habilidades a desarrollar: Por un lado, se trabajarán las habilidades necesarias para realizar una gestión exitosa de las quejas y reclamaciones de los clientes.

Aspectos jurídicos a tener en cuenta: Por otro lado, se verán los derechos de los clientes como consumidores, las obligaciones frente a ellos, las particularidades propias del sector asegurador, la normativa aplicable y las implicaciones jurídicas de una gestión positiva o negativa en el tratamiento de las reclamaciones.

- **“Sólo ante el cliente” (situaciones críticas)**

¿Qué hacer ante un cliente enfadado? Se revisan diversas situaciones “difíciles” que pueden darse frente a un cliente en seguros (por ejemplo, en siniestros, gestión de impagados, rechazos de riesgos ...) y cómo afrontarlas.

- **De la “Atención” a la “Fidelización” del cliente**

Ya no basta con “Atender” al Cliente, el riesgo de “volatilidad” de los clientes especialmente los nuevos (generación Y, Z y las que vendrán...), hace necesario convertir cada contacto con el cliente en un acto de “Fidelización”. ¿Cómo se pasa de “Atender” a “Fidelizar” al cliente?. Se revisan las claves para no sólo captar nuevos clientes sino retener la cartera.

- **Técnicas y trucos para fidelizar clientes aplicados a funciones aseguradoras**

¿En qué debemos profundizar individualmente para mejorar nuestra comunicación con los clientes? Técnicas y trucos que se aplican en el mundo del marketing empresarial y en la comunicación en otros sectores, y la forma de trasladarlos al negocio asegurador (ventas, atención cliente, contratación, siniestros ...) para fidelizar más a los clientes.

- **Plan de Acción - Casos Prácticos**

Al final del curso, los se preparará un plan de acción donde se concretan los aspectos que se comprometen a poner en práctica en su día a día. A lo largo del curso, tendrás la oportunidad ocasión de practicar en aula mediante casos que simulan de cerca la realidad de tu trabajo.

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

Lugar de impartición



Aulas de la Universidad de Barcelona
Gran Via de les Corts Catalanes, 582
08011 Barcelona



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.