

## PROGRAMA DEL CURSO

### I. Identificación General

<b>Nombre:</b>	<b>Manejo de Reclamos y Objeciones del Cliente de Seguros</b>
<b>Horas:</b>	24
<b>Destinatarios:</b>	Dirigido a personal de compañías de seguros que atienden público ya sea personalmente o mediante call centers, áreas de recepción, secretariado, personal administrativo, postventa y áreas comerciales.

### II. Objetivo General

Al terminar este curso, el participante será capaz de resolver conflictos aplicando un proceso de comunicación que permita evitar y/o resolver un conflicto determinado, transformando un reclamo u objeción en una oportunidad de fidelización.

### Principales Aprendizajes

- Mejorar la atención de público, las relaciones, y disminuir los reclamos u objeciones entre los clientes potenciales y reales y las compañías de seguros.
- Reconocer la importancia de valorizar y entregar una atención personalizada.
- Transformar un reclamo u objeción en una oportunidad de fidelización.
- Distinguir los elementos esenciales del marco jurídico que regula la gestión del seguro.
- Valorar la relevancia de contar con conocimientos sobre técnicas para resolver conflictos a través de la negociación.

### III. Desarrollo

Objetivos Específicos	Contenidos
Distinguir los principios y técnicas para una comunicación que dé lugar a una negociación satisfactoria	Unidad I: Estilos de Negociación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- El estilo combativo. ¿Qué hacer frente a un cliente competitivo?</li> <li>- El estilo resolver problemas</li> <li>- El estilo rendir – conceder</li> </ul>

<p>Desarrollar las destrezas necesarias para comunicarse y descubrir intereses en el otro negociador.</p>	<p>Unidad II: Cómo utilizar técnicas de comunicación en un proceso de negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilos de negociadores</li> <li>- Negociación con personas difíciles.</li> </ul>
<p>Practicar los distintos tipos de negociación con diferentes tipos de negociadores.</p>	<p>Unidad III: Elementos para lograr una buena negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mann</li> <li>- Intereses</li> <li>- Opciones</li> <li>- Legitimidad</li> <li>- Compromisos</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Relación</li> <li>- Cómo pasar de la preparación a la negociación</li> </ul>

#### **IV. Orientaciones metodológicas**

Se realizarán exposiciones del profesor sobre las distinciones teóricas y prácticas de los contenidos del curso. Por su parte, los alumnos realizarán debates grupales sobre los temas expuestos por el docente.

El alumno logrará los aprendizajes esperados a través de la puesta en práctica de situaciones de análisis de casos prácticos, bien sea de forma individual o grupal. Se realizarán juegos de roles y dinámicas tanto grupales como individuales. La exposición dialogada del profesor y el material de apoyo impreso y visual, garantizarán el desarrollo de los tópicos.

Es importante destacar que el rol del docente, durante el desarrollo del curso será de tutor y facilitador del trabajo individual y grupal, asegurando que los contenidos se pongan en acción y se generen aprendizajes significativos en los alumnos, estrechamente vinculados a su desarrollo en el campo laboral.