

PROGRAMA DEL CURSO

I. Identificación General

Nombre:

Servicio al Cliente en Seguros

Horas:

16 horas

Destinatarios:

Personal que atiende público de forma presencial, centro de atención telefónica, áreas comerciales y servicio post venta, áreas de recepción

II. Objetivo General

Al término del curso el alumno será capaz de comprender el servicio al cliente y qué caracteriza a las organizaciones que cuentan con servicios de calidad, utilizando técnicas para la interacción con el cliente que permitan desempeñar un rol de atención de calidad.

III. Desarrollo

Objetivos Específicos	Contenidos
Relacionar el buen servicio con el éxito de una compañía.	Unidad I: Concepto de Servicio <ul style="list-style-type: none"> - El Servicio como concepto. - Qué caracteriza a un Servicio de calidad. - El Servicio y su relación con vender. - Diferenciación mediante el Servicio.
Utilizar las técnicas adecuadas durante el tiempo de relación directa con el cliente	Unidad II: La Relación con el Cliente <ul style="list-style-type: none"> - Familiarizarse con los incidentes críticos que son propios del contacto directo con clientes. - Ser capaz de establecer las etapas por las que atraviesa la interacción con el cliente. - Ser capaz de desarrollar conductas que se constituyan en hábitos de recepción, escucha, proceso y despedida funcionales a lograr satisfacción en el cliente.
Traducir en conductas prácticas las expectativas de rol asociadas al otorgar un servicio de calidad	Unidad III: Expectativas y Necesidades del Cliente <ul style="list-style-type: none"> - Aprender un rol y en especial las expectativas propias del cliente que son pertinentes para una atención adecuada.

	<ul style="list-style-type: none"> - Indagar las necesidades del cliente, escucharlo activamente, identificar sus expectativas de satisfacción y desarrollar la empatía como instrumento de desempeño profesional. - Emplear elementos del lenguaje verbal y no verbal para elaborar una proposición, que objetiva y subjetivamente interprete y satisfaga lo requerido por el cliente, dentro de los instrumentos de servicio que se disponen.
<p>Hacer propias y sentir como rasgos de sí mismo las motivaciones y actitudes necesarias para un servicio de calidad</p>	<p>Unidad IV: Calidad en el Servicio al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de observar la relación con el cliente invirtiendo los papeles, asumiendo el papel del cliente, sus expectativas y necesidades. - Manejar un lenguaje comprensible y adecuado a la condición del cliente, y que respete sus puntos de vista, logrando que también haga lo propio en caso de no poder satisfacer plenamente sus expectativas. - Compensar con una atención excepcional las eventuales limitaciones objetivas del servicio, y emplear la creatividad para lograr su reconocimiento.

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.