

PROGRAMA DEL CURSO

I. Identificación General

Nombre:	Calidad de Servicio en Seguros
Horas:	24
Destinatarios:	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 término del curso el alumno será capaz de aplicar herramientas de servicio al cliente de seguros, utilizando técnicas en la interacción directa con el cliente, al negociar o al manejar objeciones para transformarlas en oportunidad de fidelización, interpretando pautas de comportamiento que permiten desempeñar el rol de servicio con calidad.

III. Desarrollo

Objetivos Específicos	Contenidos
Comprender la importancia del servicio en la industria aseguradora.	Unidad I: El Servicio en la industria de los Seguros <ul style="list-style-type: none"> - La importancia de los Servicios en la economía. - La Industria de Seguros como una actividad de Servicio. - Los Servicios en la estrategia de la empresa. - Prestación de Servicios y la función de Ventas.
Relacionar el buen servicio con el éxito de una compañía.	Unidad II: El Servicio y la Relación con el Cliente <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. - 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. - Calidad de servicio para fidelizar al cliente.

<p>Comprender las expectativas del cliente al otorgar un servicio de calidad</p>	<p>Unidad III: Expectativas y Necesidades del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprender un rol y en especial las expectativas propias del cliente que son pertinentes para una atención adecuada. - Detectar el estado inicial del cliente y generar una atmósfera propicia para avanzar en el proceso de atenderlo como espera. - 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>Utilizar las técnicas adecuadas para la resolución de un conflicto, en el manejo de una objeción y en la presentación de un reclamo.</p>	<p>Unidad IV: Manejo de Objeciones y Reclamos del Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estilos de Negociación: Estilo combativo con clientes competitivos; Estilo resolución de problemas y Estilo rendir – conceder. - Técnicas de Comunicación en un proceso de negociación y resolución de conflictos. - Cómo acoger un reclamo - Como negociar con un cliente frente a un reclamo - Como transformar los reclamos y objeciones en un cliente satisfecho con el servicio.
<p>Hacer propias y sentir como rasgos de sí-mismo las motivaciones y actitudes necesarias para un servicio de calidad</p>	<p>Unidad V: Calidad en el Servicio al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adquirir y practicar hábitos de saludo, cordialidad, observación del lenguaje no-verbal, y de comunicación adecuados al inicio de una relación con el cliente. - 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.

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.