



ESCUELA DE SEGUROS  
CHILE



ASOCIACION DE  
ASEGURADORES  
DE CHILE A.G.

**CURSO ONLINE**

# CALIDAD DE SERVICIO EN SEGUROS

**SENCE**

Servicio Nacional  
de Capacitación  
y Empleo

**100%  
ONLINE**

## PROGRAMA DEL CURSO

### I. Identificación General

<b>Nombre:</b>	<b>Calidad de Servicio en 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 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"> <li>- La importancia de los Servicios en la economía.</li> <li>- La Industria de Seguros como una actividad de Servicio.</li> <li>- Los Servicios en la estrategia de la empresa.</li> <li>- Prestación de Servicios y la función de Ventas.</li> </ul>
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"> <li>- El Servicio como concepto.</li> <li>- Qué caracteriza a un Servicio de calidad.</li> <li>- El Servicio y su relación con vender.</li> <li>- Diferenciación mediante el Servicio.</li> <li>- Familiarizarse con los incidentes críticos que son propios del contacto directo con clientes.</li> <li>- Ser capaz de establecer las etapas por las que atraviesa la interacción con el cliente.</li> <li>- Ser capaz de desarrollar conductas que se constituyan en hábitos de recepción, escucha, proceso y despedida funcionales a lograr satisfacción en el cliente.</li> <li>- Calidad de servicio para fidelizar al cliente.</li> </ul>

<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"> <li>- Aprender un rol y en especial las expectativas propias del cliente que son pertinentes para una atención adecuada.</li> <li>- Detectar el estado inicial del cliente y generar una atmósfera propicia para avanzar en el proceso de atenderlo como espera.</li> <li>- Indagar las necesidades del cliente, escucharlo activamente, identificar sus expectativas de satisfacción y desarrollar la empatía como instrumento de desempeño profesional.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<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"> <li>- Estilos de Negociación: Estilo combativo con clientes competitivos; Estilo resolución de problemas y Estilo rendir – conceder.</li> <li>- Técnicas de Comunicación en un proceso de negociación y resolución de conflictos.</li> <li>- Cómo acoger un reclamo</li> <li>- Como negociar con un cliente frente a un reclamo</li> <li>- Como transformar los reclamos y objeciones en un cliente satisfecho con el servicio.</li> </ul>
<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"> <li>- Adquirir y practicar hábitos de saludo, cordialidad, observación del lenguaje no-verbal, y de comunicación adecuados al inicio de una relación con el cliente.</li> <li>- Observar la relación con el cliente invirtiendo los papeles, asumiendo el papel del cliente, sus expectativas y necesidades.</li> <li>- 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.</li> <li>- Compensar con una atención excepcional las eventuales limitaciones objetivas del servicio.</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.