

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN SEGUROS

Precio del curso	Asociados 77 €	No asociados 90 €
Modalidad	Online	
Duración	30 Horas	
Categoría	Formación continua	

Los requisitos en materia de formación exigidos por la **Dirección General de Seguros** a todas las personas que participan en la Mediación de seguros permiten que los consumidores y usuarios obtengan un servicio de calidad. Con este curso tanto los empresarios como los trabajadores del Sector, estarán cumpliendo con las obligaciones de **FORMACIÓN CONTINUA** establecidos legalmente.

OBJETIVOS	<p>OBJETIVOS GENERALES.-</p> <p>Enseñar las obligaciones de información al cliente de los mediadores de seguros. Transmitir al alumno las técnicas de comunicación necesarias para optimizar las relaciones con los clientes y colaboradores, de manera presencial y telefónica. Conocer las vías de reclamación que tienen los clientes para la solución de conflictos.</p>
CONTENIDO	<p>TEMA 1.- LA INFORMACIÓN AL CLIENTE DE SEGUROS Y EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>TEMA 2.- LA CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGUROS</p> <p>TEMA 3.- EL CLIENTE. TIPOLOGÍA Y MOTIVACIÓN</p> <p>TEMA 4.- LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y LA PERCEPCIÓN</p> <p>TEMA 5.- LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>TEMA 6.- LA ATENCIÓN PRESENCIAL</p> <p>TEMA 7.- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</p> <p>TEMA 8.- LAS QUEJAS Y LAS RECLAMACIONES</p>