

## COMT010PO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso COMT010PO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT010PO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y mejorar las competencias profesionales que se emplean en la gestión de quejas y reclamaciones en las empresas de seguros, así como comprender la importancia de la imagen de empresa y su relación con la calidad de servicio.

**Categorías:** [Artes Gráficas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#) |

## INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	<a href="#">16 h</a>
<b>Modalidad</b>	<a href="#">Online</a>
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR ASEGURADOR

1. Características específicas del servicio.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMAGEN DE CALIDAD

1. Fases en las que se proyecta.
2. - Comercialización.
3. - Emisión.
4. - Suplementos y modificaciones
5. - Gestión de cartera
6. - Atención al siniestro.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATRIBUTOS DE IMAGEN DE CALIDAD EN EL SEGURO

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTILOS DE INFLUENCIA

1. Auto cuestionario.

2. Estilos.
3. Repercusiones en el cliente.
4. Práctica adaptada al sector asegurador.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PERSONAS VERSUS PROBLEMAS**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. INTERESES Y POSICIONES, PERSONAS Y PROBLEMAS, PERCEPCIÓN, EMOCIÓN, COMUNICACIÓN**

1. Aplicación práctica (trabajos en grupos). Resolución de queja.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN APLICADAS A RECLAMACIONES “TÍPICAS” DE SEGUROS**

1. Lenguaje.
2. Escucha activa.
3. Asertividad.
4. Feedback
5. Empatía.

