



PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR
SEGUROS
COMT010PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. Denominación: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS

3. Código: **COMT010PO**

4. Objetivo General: 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.

5. Número de participantes: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 16

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 16

Teleformación:..... 0

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR ASEGURADOR

1.1. Características específicas del servicio.

2. IMAGEN DE CALIDAD

2.1. Fases en las que se proyecta.

2.1.1. Comercialización.

2.1.2. Emisión.

2.1.3. Suplementos y modificaciones

2.1.4. Gestión de cartera

2.1.5. Atención al siniestro.

3. ATRIBUTOS DE IMAGEN DE CALIDAD EN EL SEGURO

3.1. Servicios al cliente

3.2. Satisfacción del cliente

3.3. Calidad en el servicio

3.4. En busca de la excelencia

4. ESTILOS DE INFLUENCIA

4.1. Auto cuestionario.

4.2. Estilos.

4.3. Repercusiones en el cliente.

4.4. Práctica adaptada al sector asegurador.

5. PERSONAS VERSUS PROBLEMAS

5.1. Inteligencia emocional aplicada a los asegurados

5.2. Identificar la posición e intereses del conflicto

5.3. Técnicas de mediación de conflictos

5.4. Diferenciar el problema de la persona

6. INTERESES Y POSICIONES, PERSONAS Y PROBLEMAS, PERCEPCIÓN, EMOCIÓN, COMUNICACIÓN

6.1. Resolución de quejas: aplicación práctica.

7. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN APLICADAS A RECLAMACIONES "TÍPICAS" DE SEGUROS

7.1. Lenguaje.

7.2. Escucha activa.

7.3. Asertividad.

7.4. Feedback

7.5. Empatía.