

Habilidades y Talentos

Matemáticas Emocionales con el asegurado

La atención de los asegurados conflictivos.

Modalidad: **Webinar**

Duración: **2 sesiones de 2 horas**

Trabajo entre sesiones a través del cuaderno emocional (se incluye en el curso)

Área: **Habilidades y Capacitaciones**

Descripción taller

Nuestro entorno y nuestras vidas han sufrido cambios radicales.

La situación actual hace que estemos más preocupados, desanimados, desmotivados... ya que nos cuesta adaptarnos a nuevas realidades.

Todo ello se reduce en mucha más exigencia y crispación a la hora de consultar o reclamar algo a nuestro agente o aseguradora.

En este taller trabajaremos nuestra situación emocional para mejorarla y poder hacer frente a los clientes conflictivos.

Objetivos del taller

- 1) Mejorar nuestras emociones.
- 2) Tratar con los clientes con eficacia
- 3) Actuar con los asegurados crispados
- 4) Proceso telefónico de la queja

Competencias que se desarrollarán

Este taller desarrollará las siguientes competencias:

- ✓ Actitud positiva
- ✓ Motivación
- ✓ Servicio individual
- ✓ Mejorar la atención al cliente
- ✓ Experiencia de cliente
- ✓ Psicología



Curso dirigido a

Cualquier persona que trabaje como asesor comercial o bien como atención al cliente en el mundo del seguro.

Temario

Sesión 1:

1. Nueva situación
2. ¿Cómo nos afecta?
3. ¿Cómo impacta?
4. Nuestra Salud Emocional
5. Los 17 ejercicios emocionales



Trabajo en casa del Cuaderno

Sesión 2:

1. Importancia de la atención al Cliente.
2. La comunicación con el asegurado (estilos de comunicación).
3. Trabajar con clientes difíciles.
4. Atención telefónica.

Formador

Juan Sebastian Rodríguez
Técnico Consultor Formador FIATC
juan.rodriguez@fiatc.es

Experto en áreas comerciales y de Marketing/ Comunicación en seguros durante más de 20 años.

Ha complementado su experiencia con la de formación de ventas y marketing siendo Profesor, Director de Programas y Tribunal Docente en diversas Universidades en Grados y Post-Grados durante 15 años.