

El desarrollo de los programas de capacitación ofrecidos son eminentemente valiosos, porque se efectúan atendiendo a los niveles de experiencia de los participantes, en sesiones de trabajo estructuradas en Módulos o Unidades Temáticas altamente participativas y con mucha sinergia grupal que contribuyen a ir desarrollando habilidades, destrezas y actitudes deseadas, con apoyo de técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) de acuerdo a un esquema de exposición, participación, análisis Juegos Talleres, Propuesta y Conclusiones. El manejo de reclamos y objeciones es uno de los aspectos más relevantes que caracteriza el trabajo en la industria del seguro.

Docente:

Sr. Alejandro Torres, Profesor Normalista, Post grado como Especialista en Educación Universidad de Chile, Diploma de Capacitación en Universidad de Santiago, Diploma Especialización en Administración de Personal Icare, se ha desarrollado como profesor en AIEP, ASERCORP, CAPACITA, Cámara de Comercio de Santiago, Escuela de Comercio de Santiago, Escuela de Negocios Internacionales Asexma, Escuela de Seguros, Fundación de Capacitación SOFOFA, Practitioner en Programación Neurolingüística del Instituto de P.N.L. de Chile y en empresas a ESAMA, entre otras y en Americalatina en Bolivia, Perú y Argentina. En el transcurso de su vida laboral, se desempeñó como vendedor, supervisor de ventas, Director de Agencias en Compañías de Seguros, Gerente de Capacitación y Gerente Comercial. Cuenta con una gran capacidad motivadora, una gran energía y actitud mental positiva, siempre desarrollándose como conductor de equipos de trabajo con gran sinergia

Duración:

10 horas

Módulo 1

- Significado de los reclamos y objeciones
- Razones por las que aparecen las objeciones
- Objeciones fundadas, no fundadas y objetivos ocultos
- Objeciones y excusas. Objeciones falsas
- Manejando reclamos y objeciones
- Actitud apropiada para atender objeciones
- Algunas reglas básicas para el manejo de objeciones

Módulo 2

- Manejo de Objeciones
- Técnicas en el contacto con el cliente
- Escuche y acepte la objeción
- Identifique
- Repita
- Desvanezca
- Reanude
- Tipos de objeciones

Módulo 3

- Motivos por los que los clientes son difíciles
- Habilidades para atender situaciones difíciles y quejas
- Pasos para el manejo de quejas y reclamos
- Metodología para análisis y solución de problemas
- Manejo creativo de problemas

Módulo 4

- Definición de servicio al cliente
- Razones porqué la calidad del servicio es importante
- Valores a considerar en la calidad del servicio
- Consecuencias de un mal servicio
- Fidelización de clientes
- Diez mandamientos del servicio de calidad
- Actitud mental necesaria para el éxito
- Como positivar y mantener una actitud positiva
- La voluntad como factor del éxito