



El servicio de asistencia al cliente de seguros



Área: Comercial de seguros

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Aplicar los métodos y técnicas de comunicación, orientación y atención pertinentes en situaciones de asesoramiento y seguimiento de clientes y de cartera de clientes.

CONTENIDOS

1 atención y fidelización de clientes - 1.1 principios y objetivos de la atención al cliente - 1.2 el concepto de fidelización - 1.3 estrategias de fidelización - 1.4 derechos del cliente - 1.5 el defensor del asegurado - 1.6 consultas y reclamaciones a la d.g.s - 1.7 actividades: atención y fidelización de clientes - 2 el asesoramiento durante la vigencia del contrato - 2.1 análisis de las cláusulas del contrato - 2.2 contenido y coberturas del contrato - 2.3 el aumento o disminución de capitales asegurados - 2.4 cambios de situación geográfica - 2.5 extornos y acortamiento temporal del contrato - 2.6 actualización de pólizas - 2.7 actividades: el asesoramiento durante la vigencia del contrato - 3 la gestión de cartera - 3.1 cambios en las necesidades de aseguramiento - 3.2 el cobro y actualización de recibos de prima - 3.3 las modificaciones típicas en las pólizas - 3.4 el proceso de liquidación a la compañía - 3.5 actividades: la gestión de cartera - 3.6 cuestionario: cuestionario módulo 3 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso**. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.