



GIPUZKOAKO ASEGURU ARTEKARIEN ELKARGOA  
COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE GIPUZKOA



**FIATC**   
S E G U R O S

**Jornada Formativa**

**“SÓLO ANTE EL CLIENTE”**  
patrocinado por FIATC Seguros

**INVITACIÓN**

San Sebastián, 26 de Marzo 2015

Hora de inicio: 16:00 horas

20:00 horas

Salón del Actos del Colegio de Mediadores  
de Seguros de Gipuzkoa

*Mejoramos nuestra calidad profesional, si ponemos al día nuestros conocimientos*



GIPUZKOAKO ASEGURU ARTEKARIEN ELKARGOA  
COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE GIPUZKOA



**FIATC** **MF**  
S E G U R O S

## DESCRIPCIÓN:

La captación de nuevos clientes es cada vez más difícil, pero su fidelización se ha convertido en una tarea cada vez más compleja en épocas de crisis debido a la transformación del perfil de los clientes de seguros, más tecnológicos y orientados al precio, el incremento de las primas de los asegurados en cartera conviviendo con los descuentos que se da a los nuevos clientes, las restricciones económicas que comporta la propia crisis económica,...

La mayoría de los cursos de ventas suelen ir orientados a formar a los alumnos en la búsqueda de clientes, prospección y acercamiento, la entrevista de venta ofreciendo un nuevo seguro...

En este curso, trabajaremos en aula las pautas para facilitar esa fidelización de los clientes ( postventa) y, especialmente, la forma de actuar ante situaciones conflictivas ofreciendo herramientas al alumno para cuando se encuentre “sólo ante el peligro”, convirtiendo así la queja ó reclamación en una oportunidad para fidelizar al cliente.



GIPUZKOAKO ASEGURU ARTEKARIEN ELKARGOA  
COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE GIPUZKOA



**FIATC**   
S E G U R O S

## TEMARIO:

- ▶ 1. Fidelización de Clientes: La Postventa.
- ▶ 2. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- ▶ 3. Herramientas Personales para Mejorar la Comunicación.
- ▶ 4. Trucos para una Atención al Cliente Excelente.



GIPUZKOAKO ASEGURU ARTEKARIEN ELKARGOA  
COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE GIPUZKOA



**FIATC**   
S E G U R O S

## **PONENTE: D. Jordi Mayol**

**Director de Formación de FIATC SEGUROS**

**Licenciado en Derecho y profesor de INESE.**

## **ORGANIZACIÓN E INSCRIPCIONES:**

**Dirigido a:** Los colegiados y personal de los mismos  
del Colegio de Mediadores de Gipuzkoa

**Fecha:** 26 de Marzo de 2015

**Lugar:** Salón de Actos del Colegio.

**Duración:** 16:00h. - 20:00 h.



GIPUZKOAKO ASEGURU ARTEKARIEN ELKARGOA  
COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE GIPUZKOA



**FIATC**   
S E G U R O S

## **INSCRIPCIONES:** Asistencia gratuita.

Sólo será preciso enviar un correo electrónico a [info@mediadoresgipuzkoa.com](mailto:info@mediadoresgipuzkoa.com), trasladando Nombre completo y NIF del interesado en participar en el curso para su gestión a través de la Secretaría del Colegio.

## **Plazo de inscripción:** Hasta el 23 de Marzo de 2015

Se facilitará certificado de asistencia a los participantes del Colegio de Mediadores de Seguros de Gipuzkoa, que tendrá validez para el cumplimiento de la Formación Obligatoria a la que se encuentran sujetos los mediadores de seguros.