

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

**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 2m<sup>2</sup> 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.