



El **Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra** albergará el próximo **10 de diciembre** el curso '**Solo ante el cliente**', patrocinado por **FIATC Seguros** e impartido por **Jordi Mayol Sentis**, director de Formación de la compañía.

La inscripción es **gratuita**. Eso sí, los interesados en acudir al curso, que se celebrará **entre las 16.00 y las 19.00 horas**, deberán inscribirse remitiendo un mail a la dirección **secretaria@mediadoresdenavarra.com** o llamando al **948 22 05 56**. La fecha límite es el **9 de diciembre**.

### DESCRIPCIÓN

La **captación de nuevos clientes** es cada vez más difícil y 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, que conviven con los descuentos que se dan a los nuevos clientes; las **restricciones económicas** generadas por la propia crisis...

La mayoría de cursos de ventas suelen ir orientados a formar a los alumnos en la búsqueda de clientes, la prospección y el acercamiento, la entrevista de venta en la que ofrecemos un nuevo seguro... Pero en este curso, trabajaremos 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 "solo ante el peligro". Porque una queja o reclamación puede convertirse en una oportunidad para fidelizar al cliente.

### TEMARIO

1. Fidelización de clientes: la postventa.
2. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
3. Herramientas personales para mejorar la comunicación.
4. Trucos para una excelente atención al cliente.

## **DATOS DE INTERÉS**

**FECHA:** Miércoles, 10 de diciembre de 2014.

**HORARIO:** De 16:00 a 19:00 horas.

**LUGAR:** Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra. Plaza del Castillo número 8, 2º. Pamplona.

**PONENTE:** Jordi Mayol, director de Formación de FIATC Seguros.