

**CURSO MONOGRÁFICO:  
"COMUNICACIÓN EFICAZ EN TIEMPOS DE CRISIS"**

**CON LA COLABORACIÓN DE FIATC**

**OBJETIVO**

---

Potenciar las habilidades de comunicación de los participantes para optimizar la atención al cliente, realizando especial incidencia en la empatía y la adecuación al estilo de comunicación o tipología de cada cliente (no todos los clientes son iguales, por lo tanto no tenemos que comunicarnos con ellos de la misma forma), en el lenguaje positivo, en el lenguaje no verbal, en la asertividad .....

**DIRIGIDO**

---

El curso va dirigido a titulares (agentes o corredores) o empleados o auxiliares de agencias o corredurías que tengan contacto con clientes externos (comerciales, personal de atención al público, producción o siniestros.

**METODOLOGÍA**

---

El curso tiene formato de taller en el que los alumnos participan de forma activa mediante el desarrollo de actividades individuales o en grupo, resolviendo ejercicios planteados por el formador, algunos a modo de brainstorming, y otros a modo de reflexiones acompañadas de alguna lectura ilustrativa o puesta en escena mediante técnicas de meta plan y alguna teatralización (role playing) que se lleva a cabo en el aula.

**PROGRAMA**

---

- LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIEMPOS DE CRISIS.

¿Qué ha cambiado con la crisis en el trato con nuestros clientes?  
¿Cómo fidelizar a nuestros clientes en tiempos de crisis?

- EL CLIENTE MOTOR DE LA EMPRESA.

Los roles del cliente. ¿Por qué es tan fácil relacionarse con algunas personas y tan difícil con otras? Modelos de comportamiento con los demás.

- LA COMUNICACIÓN. ¿En qué debemos profundizar para comunicarnos con éxito?:

Teoría de Iceberg y como influir en los demás  
El dominio de si mismo: cómo controlar a Mr. Hyde y nuestras visiones.  
La empatía y la asertividad.  
La comunicación verbal.  
La comunicación no verbal

La fuerza del silencio.

- PUESTA EN PRÁCTICA. La entrevista

## PONENTE

---

Jordi Mayol Sentis  
Licenciado en Derecho, Director de Formación de Fiatc Seguros, y  
Profesor de Inese e Icea.

## LUGAR DE CELEBRACIÓN

---

Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia  
C/ Micer Mascó, nº 27, entlo.  
Día: **21 de Septiembre de 2011**  
Horario: **9,30 a 13,30 horas**

## PRECIO

---

Precio colegiados: **20 euros.**  
Precio no colegiados: **50 euros.**  
Plazas Limitadas: **máximo 25 alumnos**

### FORMA DE PAGO:

El importe del curso debe ser abonado antes del comienzo del mismo. Dada la limitación de plazas se atenderá el orden cronológico de recepción de inscripciones.

El pago lo podrán realizar a favor de COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE VALENCIA, por **TRANSFERENCIA BANCARIA** a la cuenta corriente: **0075 0003 74 0604142883**

## INSCRIPCIÓN

---

Rogamos confirmen asistencia antes del **17 de Septiembre** cumplimentando la hoja de inscripción, enviándola, bien por fax al nº 963626612 o por correo electrónico a [colegio@valenciaseguros.com](mailto:colegio@valenciaseguros.com), adjuntando **copia del justificante del pago**

## CERTIFICADO

---

El curso incluye material pedagógico y certificado acreditativo de haber superado el mismo.

Recordamos que la realización de este curso computa para la formación continua trienal a los empleados y auxiliares externos de los Mediadores de Seguros, que se encuentran sujetos en virtud de la Resolución 18 de febrero de 2011 de la DGSFP.

Sus datos serán registrados en un fichero del Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia, C/. Micer Mascó, 27, entlo. 46010 Valencia. Es obligatorio cumplimentar los datos para la gestión del contrato y/o servicio. Podrá recibir información del COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE VALENCIA y/o de terceras empresas que pueden ser de su interés profesional, a través de correo, fax y/o correo electrónico. De no recibir expresamente indicaciones contrarias en la dirección indicada, el COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE VALENCIA asume su aceptación para seguir ofreciéndole información actualizada.
---

Rafael Mansanet i Mansanet

Francisco J. Martínez Momparler  
Juan Manuel Remolí Beltrán  
**Comisión de Formación**