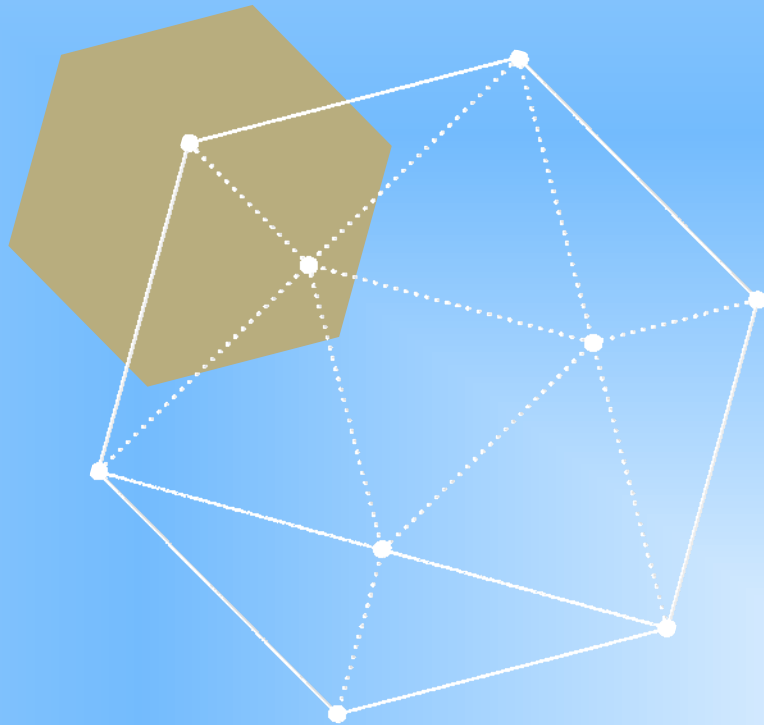


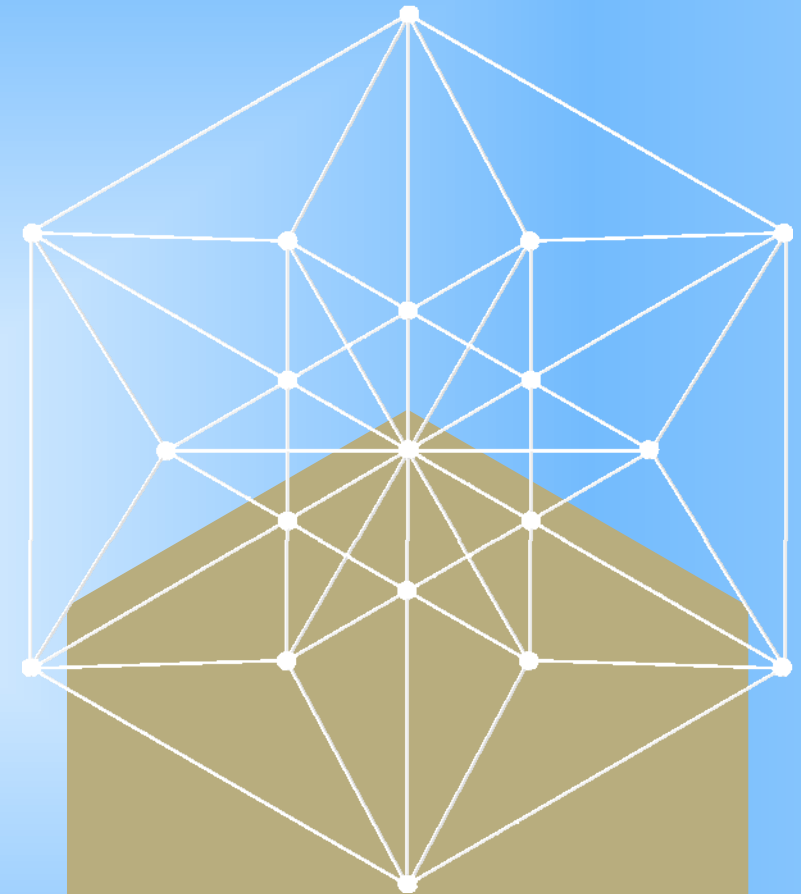


CENTRO DE FORMACIÓN  
CONTINUA **UNIVERSIDAD**  
**CAMILO JOSÉ CELA**



## ITINERARIO FORMATIVO

**Certificación Universitaria** en  
Habilidades para la Gestión  
Administrativa en el **Sector Seguros**



[www.cfc.ucjc.edu](http://www.cfc.ucjc.edu)

## SITUACIÓN DE PARTIDA

### DIRIGIDO A PERFILES ADMINISTRATIVOS

**Una mejor atención del cliente interno y externo mediante el impacto emocional , redundará directamente en una mayor y más efectiva productividad, minimizando los errores cotidianos y generando un óptimo clima laboral.**

#### ¿Cómo lograrlo?

Apelar a las emociones no tiene que implicar una reforma general de todas las operaciones; se trata de pequeños cambios de comportamiento durante los intercambios con los clientes, tanto en el momento de la venta como durante el servicio de atención al cliente así como durante toda la posventa y gestión del servicio .

En concreto, se puede reducir a un principio clave: preparar a los equipos de trabajo para que sean capaces de identificar los aspectos que valoran los clientes y así convertirlos en embajadores de marca.



# PLAN FORMATIVO PARA PERFILES ADMINISTRATIVOS.

## CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA

Tomando como punto de partida otros casos de éxito en la aplicación de planes formativos similares en sectores como el del Contact Center, podemos asegurar que **este plan de formación mejorará la gestión administrativa en general de la compañía** . Además , **la Certificación Universitaria** del plan de formación proporcionará **un valor añadido para los participantes**.

- El plan formativo está modulado y la certificación está condicionada a la realización del 100% de los módulos.
- El periodo de realización de dichos módulos para dicha certificación no puede ser superior a 12 meses.



No obstante, fuera de la certificación, los módulos pueden realizarse de forma independiente en función de las necesidades específicas de las compañías o incluso departamentos, especializando incluso los contenidos a la actividad de dichos departamentos (Dirección general, Área Técnica, Marketing, Área Financiero – Administrativa, Tecnología, Comunicaciones, Aseoría Jurídica, RRHH ).

# PROGRAMA

Módulos	horas
<input type="checkbox"/> Comunicación eficaz. Comunicación verbal / telefónica /presencial / video-llamadas.	10
<input type="checkbox"/> Técnicas de negociación con cliente externo (mediadores y asegurados)	8
<input type="checkbox"/> Habilidades de un equipo eficaz	12
<input type="checkbox"/> Comunicación escrita	8
<input type="checkbox"/> Talleres Emocionales	
<input type="checkbox"/> TALLER 1: Inteligencia emocional y motores emocionales	
<input type="checkbox"/> TALLER 2: Evitar el Auto-sabotaje	
<input type="checkbox"/> TALLER 3: Persuasión	
<input type="checkbox"/> TALLER 4: Plan de Desarrollo Personalizado	16
<input type="checkbox"/> La Venta cruzada en correduría de seguros. El cross-selling.	8
<input type="checkbox"/> Mindfulness para la gestión del estrés y Automotivación	20

# PROGRAMA

## TECNICAS DE NEGOCIACIÓN CON CLIENTE EXTERNO (MEDIADORES Y ASEGURADOS)

### Objetivo:

Negociar con Proveedores de forma eficaz.  
Aprende a Negociar no a vender “tú tienes algo que el otro quiere”.  
Reconoce tus emociones y las del otro “súbete al balcón”.  
Céntrate en las soluciones en lugar de los problemas.  
Persuade, no presiones.  
Aprende a escuchar más que a hablar.

### Tips:

Sonríe, todo tiene solución  
Vive el presente, no tengas prisa  
Prepárate para cambios de escenarios  
Confórmate y mira al futuro

### Contenidos:

- Workshop de negociaciones como hilo conductor del programa formativo
- La toma de decisiones ¿por posiciones o por intereses?
- Habilidades interpersonales. ¿Por qué tú y no otro eres experto negociador?
- Estrategias de Negociación: Sal de tu “caja” piensa de forma distinta.
- Grandiosas y malas negociaciones.

## HABILIDADES DE UN EQUIPO EFICAZ

### Objetivo:

Somos parte de un equipo o de un grupo: Definir  
Comprender diferentes puntos de vista como oportunidad de mejora continua  
Gestionar el tiempo de forma eficaz en las reuniones  
Aprender a recibir y dar feedback como herramienta de consenso y adecuación de los niveles de comprensión en el trabajo en equipo

### Tips:

Aprovecha tus fortalezas  
Proyecta soluciones y despersonaliza las dificultades o diferencias de criterio  
Céntrate y aprende a prestar atención: Mindfulness  
Implícate y motiva a tu entorno con tu actitud positiva  
Orientate a resultados y al cliente interno y externo

### Contenidos:

- Sinergias: Concepto y técnicas para fomentarlas
- Canales de comunicación y herramientas de mejora
- Alineación de objetivos individuales y grupales
- Habilidades y competencias de un equipo
- Manejo del conflicto

# PROGRAMA

## COMUNICACIÓN EFICAZ

Comunicación verbal / telefónica / presencial / video-llamadas

### **Objetivo:**

Comunicar de forma eficaz  
Cambiar el lenguaje de negativo a positivo  
Generar emociones positivas con tus palabras  
Evitar el conflicto  
Generar confianza

### **Tips:**

Evita prejuicios  
No des "por hecho"  
Aprende a escuchar de forma activa  
Escucha las emociones de tu interlocutor  
Dile a tu interlocutor lo que tiene que hacer en lugar de lo que no tiene que hacer.  
Empodérate: Aprende a observar las micro expresiones y el lenguaje no verbal

### **Contenidos:**

- Los axiomas de comunicación
- Memoria, cerebro y comunicación eficaz.
- Estimula tu cerebro primitivo para comunicar
- Empatía si, simpatía no (cortesía si)
- Asertividad
- El poder de la actitud
- Micro expresiones y lenguaje no verbal: protocolos y análisis

## COMUNICACIÓN ESCRITA

### **Objetivo:**

Se persuasivo.  
Optimiza tu tiempo.  
Ten claro el propósito de tu comunicación escrita.

### **Tips:**

Yo soy responsable de lo que digo por escrito, no de lo que tú entiendes.

¿Redactas sencillo?: Regla de Ockhan.

Comunicación consciente o en piloto automático ¿Qué hacemos por rutina?

### **Contenidos:**

- Workshop: (entrenamiento)
- Correo electrónico
- RRSS
- Comunicaciones escritas corporativas
- Redacción eficaz
- Digitalización veloz
- Barreras en la comunicación escrita:
  - 1.Capacidad de síntesis.
  - 2.Jerarquización de ideas.
  - 3.Dudas gramaticales.
  - 4.Falta/ exceso de tiempo.
  - 5.Malentendidos.
  - 6.El sarcasmo.

# PROGRAMA

## TALLERES EMOCIONALES

### El Método "SETU"

#### **Objetivo:**

Dinamiza tu actitud y entiende tus emociones  
Entiende la importancia de tu actitud como generadora de actitud en los demás  
Aumenta la capacidad de persuasión en tu entorno laboral y en los clientes.

#### **Tips: ¿Quieres?**

SENTIR las emociones e identificarlas  
ENTENDER las emociones y gestionarlas según los objetivos  
TRANSFORMAR todo lo necesario para obtener los mejores resultados  
UTILIZAR lo anterior para encontrar la mejor versión de uno mismo

#### **Contenidos: (TALLERES)**

**TALLER 1:** Inteligencia emocional y motores emocionales  
**TALLER 2:** Evitar el Auto sabotaje  
**TALLER 3:** Persuasión  
**TALLER 4:** Plan de Desarrollo Personalizado

#### **Resultados:**

1-El Método SETU se aplica en la formación transformacional, aquella que produce transformaciones a nivel cognitivo y emocional, que permite una ruptura del apego a los conocimientos, creencias y prácticas tradicionales. Supone la aceptación natural de lo novedoso y en consecuencia nos prepara para el cambio constante.  
2-El Método SETU nos permite cambiar las actitudes, y en consecuencia los comportamientos.  
3-El Método SETU potencia la Autoestima, la Actitud Positiva, la Proactividad y el Compromiso.  
4-El Método SETU facilita la superación de los temores que nos limitan a la Zona de Confort y fomenta el Pensamiento Positivo, la Creatividad y la Comunicación Persuasiva.

## LA VENTA CRUZADA EN CORREDURÍA DE SEGUROS.

### EL CROSS-SELLING

*Conocer muy bien las necesidades de dichos clientes y ser capaz de satisfacerlas.*

#### **Objetivo:**

Fidelizar al cliente y reducir la tasa de abandono.  
Hablar a la mente del cliente "vender sin vender"  
Hacer preguntas poderosas  
El cliente compra soluciones a problemas que no sabe que tiene  
Confía en ti mismo: sin objeciones no hay venta.  
Cerrar y cerrar.

#### **Tips:**

No seas locuaz, comunica de forma eficaz  
Se resiliente  
Persevera  
Conoce tu cerebro y el de tu cliente

#### **Contenidos:**

- Vender: ¿Técnica o ciencia?
- Motivaciones de compra y neuro género
- Se empático no racional
- Preguntas que hacen vender
- Sesgos cognitivos para rebatir objeciones
- Técnicas de cierre

## MINDFULNESS Y AUTOMOTIVACIÓN

### Objetivo:

El **grado de responsabilidad** hacia los clientes externos y externos en una **Entidad Aseguradora** es un aspecto clave para la óptima gestión. El bienestar personal y profesional de la plantilla es importantísimo para el buen desarrollo de las **relaciones positivas** en el día a día.

Un buen clima laboral es fiel reflejo de un equipo que se siente feliz, motivado y comprometido con su trabajo. La presente formación pretende fortalecer a la persona, tanto en sus capacidades personales como profesionales, enseñándole herramientas que puede poner en funcionamiento en todo tiempo y lugar, afianzando de este modo su integridad y mejorando su relación con los demás.

**Mejorar la capacidad del control emocional y del comportamiento del equipo administrativo para aprender a manejar situaciones complicadas en su puesto de trabajo, en su relación con sus compañeros y los clientes, aumentando su confianza y autonomía en su gestión.**

- Promover un manejo efectivo de las situaciones. Aprender a responder de forma controlada en vez de a reaccionar impulsivamente ante situaciones complejas.
- Proporcionar herramientas de fácil aplicación que permitan la mejora del clima laboral y **el rendimiento profesional**.
- Desarrollar habilidades mentales que proporcionan calma y proyectan amabilidad al afrontar las situaciones.
- Conseguir mejorar la concentración y la atención plena para la toma de decisiones.
- Gestionar eficazmente el estrés, reduciendo el burnout y el grado de ansiedad, incrementando la motivación.

La automotivación consiste en aprender a conocerse uno mismo y desarrollar herramientas que te permitan producir ese combustible para seguir con tu día a día.

Todo ello se traduce en la mejora de las siguientes habilidades  Empatía.  Comunicación clara y eficaz.  Trabajo en equipo.

Creatividad.  Concentración (vs multitarea)  Toma de decisiones  Gestión del tiempo  Saber cómo renovarse y recuperarse.

### Beneficios para la empresa.

- Mayor productividad de sus trabajadores.
- Cuando las personas aprenden a gestionar mejor su estado mental y emocional, responden mejor a los retos del día a día en el trabajo.
- Los empleados desarrollan su trabajo con mayor efectividad y satisfacción, lo que incide directamente en el nivel de rendimiento y productividad.
- Reducción de gastos relacionados derivados del absentismo laboral causado por enfermedad, accidente, enfermedades crónicas o estrés.

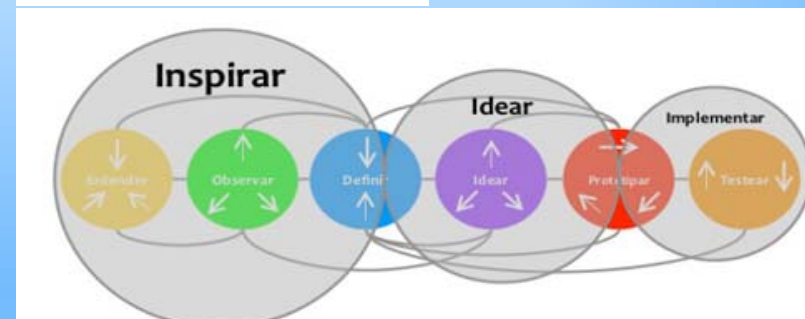


## Metodología

- 100% Presencial
- Basada en casos prácticos .
- Con aplicación inmediata al puesto de trabajo.
- Con resultados garantizados en grado de satisfacción de los participantes.



El plan formativo certificado incluye un trabajo por equipos basado en un programa de **intraemprendimiento** para la creación y generación de buenas prácticas y procesos de **mejora continua** en gestión y comunicación



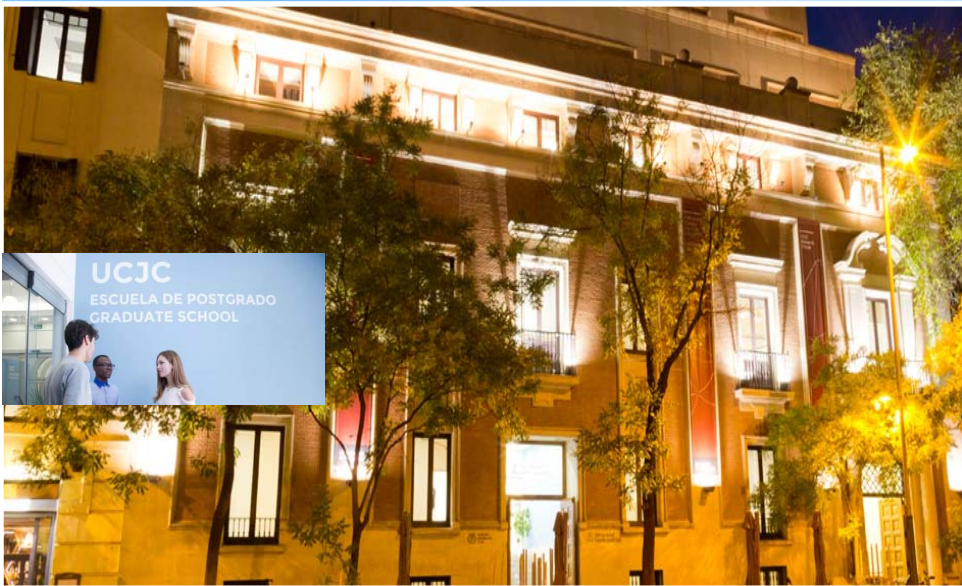
# VALOR DIFERENCIAL

## Gestión FUNDAE

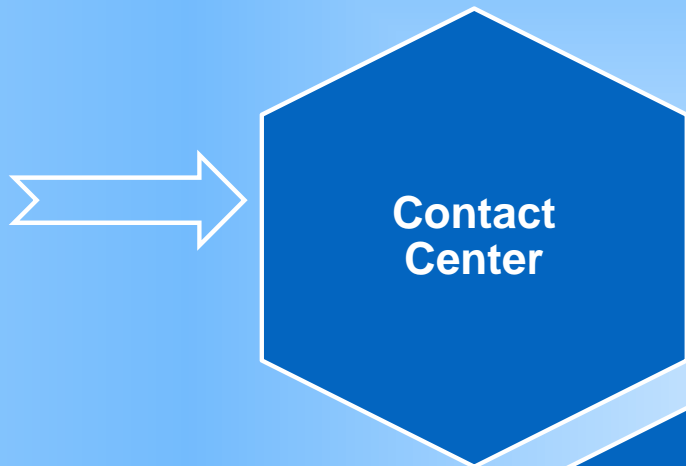
- En caso de considerarse , la financiación del plan formativo podría llevarse a cabo a cargo del crédito FUNDAE, la Universidad Camilo José Cela podría hacerse cargo de todas las gestiones necesarias a tal efecto.

## Instalaciones

- Desarrollamos los planes formativos en las instalaciones del cliente o en la propia Universidad. Tanto en la Escuela de Postgrado sita en C/ Almagro 5 de Madrid como en el Campus Central de Villafranca del Castillo.
- Con servicios de transporte y restauración en caso necesario.



# OTRAS ÁREAS DE INTERÉS



- Título propio Experto Operador de Contact Cent
- Programa para Coordinadores y Supervisores





CENTRO DE FORMACIÓN  
CONTINUA **UNIVERSIDAD**  
**CAMILO JOSÉ CELA**

**Mario García Matute**  
Director de Formación Permanente

Tel.620224428//91 815 31 31 (ext. 16224)  
C/ Calle Castillo de Alarcón, 49, Edif: G  
28692 Villanueva de la Cañada, Madrid  
[www.ucjc.edu](http://www.ucjc.edu) [www.cfc.ucjc.edu](http://www.cfc.ucjc.edu)

**CAMPUS MADRID - VILLAFRANCA**

Calle Castillo de Alarcón, 49,  
28692 Villanueva de la Cañada,  
Madrid

**ESCUELA DE POSGRADO UCJC**

Calle de Almagro, 5  
28010 Madrid

**WWW.UCJC.EDU**

**EMAIL: [info@ucjc.edu](mailto:info@ucjc.edu)**  
**TEL: +34 91 815 31 31**