

Taller 2018: Habilidades de Comunicación Comercial con Clientes



Objetivo

Profundizar en los conocimientos sobre atención al cliente, basándose en el desarrollo de habilidades como la comunicación, empatía, escucha activa, asertividad, etc. con la finalidad de convertir las conversaciones diarias con los clientes en oportunidades comerciales para que cada asistente tenga herramientas y comportamientos de productividad en su desempeño. Porque no todo termina con la venta de una póliza... ¡ahí empieza todo!

Categoría

Area Comercial



Familia

Técnicas de
Comunicación



Metodología

Formación Presencial



Formador

Josep Gendra



Jornada Formativa y Horario

5 Horas en 1/2 Jornada formativa Presencial
de 10 a 15h.



Público Objetivo

Mediadores y sus
Empleados Comerciales



Lugar Sesiones Presenciales

Sala de Formación
(a determinar)



Principales contenidos

- Comunicación Verbal y No Verbal en la Calidad del Servicio. Leguaje positivo y lenguaje negativo. La intención. La Energía
- Las reglas de oro de la comunicación: desde la sonrisa hasta la empatía pasando por la escucha activa y la entonación
- Situaciones conflictivas con clientes: Cómo recibir y escuchar el problema de un cliente, la Actitud frente a un conflicto y los objetivos a lograr en la solución de conflictos.
¡Tu Regulación Emocional es clave!



Formación
avanzada
para
mediadores
Reale

Siempre un paso
por delante



Acerca del Ponente:

Executive Coach, Formador y Facilitador del Crecimiento Personal y Profesional en las Organizaciones:

- Liderazgo Personal y de Personas
- Desarrollo de Equipos de Alto Rendimiento
- Coaching, Formación, Talleres y Conferencias
- Áreas de Comercial, Ventas y Marketing

Licenciado en Psicología de la Educación por la Universidad Autónoma de Barcelona
Máster en Coaching y Liderazgo Personal por la Universidad de Barcelona
Especialista en Coaching de Equipos por la ICC (International Coaching Community)
Especialista en Dirección de RR.HH. por la Universidad Europea Miguel de Cervantes
Certificado en Neurocoaching por la ICF (International Coaching Federation)
Postgrado en Gestión Rentable de Clientes y Marketing Relacional por Esade
Diplomado en Contabilidad Analítica y Finanzas por la Universidad de Barcelona



JOSEP GENDRA i HOM

responsable de Formación de Negocio
de Reale Seguros

Dirección de Gestión del Talento,
Área de Personas



josep.gendra@reale.es



Tlf. 616.950.342

Como docente, es profesor del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Barcelona; ha sido profesor del Máster en Coaching y Liderazgo Personal de la Facultad de Psicología Social en la Universidad de Barcelona; también fue profesor del Curso Superior Grupo A del Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros de España, en su etapa de tres años como Gerente del Colegio de Mediadores de Seguros de Barcelona y de su Fundación Auditorium para la Formación.

Ha desarrollado su carrera en distintos cargos directivos siempre en el Sector Asegurador, tanto en compañías como en corredurías, desempeñando en la actualidad el puesto de Responsable de Formación de Negocio en la Dirección de Gestión del Talento de Reale Seguros.