

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА №3

«Обучения сотрудников ООО СО «Геополис», взаимодействующих с получателями страховых услуг на этапе обращений и жалоб, по стандартам саморегулируемой организации»

Цель	Получение новых компетенций по вопросам взаимодействия с получателями страховых услуг на этапе обращений и жалоб
Профессиональные компетенции	<ul style="list-style-type: none"> - Знание Базовых стандартов ВСС в части регулирования взаимодействия сотрудников/работника ООО СО «Геополис» с получателем страховых услуг; - Умение использовать полученные знания для выполнения обязанностей сотрудника/работника по раскрытию информации и по предоставлению документов получателям страховых услуг; - Знание и умение использовать в рамках компетенции процедур фиксации взаимодействия сотрудников/работников и потребителя страховых услуг; - Знание психологические аспекты взаимодействия сотрудника/работника и потребителя страховых услуг и умение их использовать в практической деятельности; - Умение использовать реализуемые в ООО СО «Геополис» механизмы защиты прав потребителей страховых услуг.
Категория слушателей	Программа рассчитана на сотрудников/работников ООО СО «Геополис» с высшим и средним профессиональным образованием, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг на этапе обращений и жалоб.
Срок обучения	1 день
Форма обучения	Заочная форма
Режим занятий	7 часов

№№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, часов	Лекции, часов	Практические (самостоятельные) занятия, часов
1	Бизнес-процесс работы с обращениями и жалобами в ООО СО «Геополис». Этапы бизнес-процесса. Требования Базовых стандартов ВСС на различных этапах бизнес-процесса по работе с жалобами и обращениями.	1	1	-
2	Требования Базового стандарта ВСС по срокам и содержанию при работе с обращениями и жалобами получателей страховых услуг.	1	1	-
3	Обязанности сотрудника/работника по подготовке ответов на обращения и жалобы.	1	1	-
4	Участие сотрудника/работника в процедурах фиксирования процесса взаимодействия с получателями страховых услуг.	1	1	-
5	Психологические аспекты взаимодействия с потребителями страховых услуг. Работа с возражениями и недовольными потребителями страховых услуг. Психологическое противодействие потребительскому экстремизму.	1	1	

6	Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в ООО СО «Геополис». Обязанности сотрудника/работника по информированию о возможности обращения к вышестоящему руководителю, в надзорную организацию. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой.	1	1	-
	Итоговая аттестация. Тесты.	1	-	1
	Общая трудоемкость программы обучения	7	6	1