



Con el Patrocinio:



# CURSO DE HABILIDADES Y TECNICAS DE NEGOCIACION

**TALLER - PERITO - COMPAÑIA - AGENTE - CLIENTE FINAL**



## **REFLEXIONA:**

Eres un buen profesional, pero se te hace difícil las relaciones Perito/Compañía?

Asumes riesgos y responsabilidades lejos de las que te corresponden?

¿Te irían bien unas pautas para poder defender tu criterio técnico frente a ellos?

Sabes cómo rentabilizar tu negocio en base a las habilidades negociadoras?

Desde Grupo Vagindauto creemos que podemos ayudarte a mejorar, por eso hemos pedido a un gran equipo de profesionales con una dilatada experiencia en esta especialidad, que prepare una formación a medida adaptada a las necesidades de la empresa Taller de Automóviles, de la que realmente somos expertos después de más de 20 años en el sector.

El resultado: un curso con contenidos sobre habilidades y técnicas de negociación para que tú obtengas el máximo en tus resultados y en la satisfacción de tus clientes.

## **ALGUNAS PREGUNTAS FRECUENTES QUE NOS PLANTEAMOS A DIARIO:**

- 9 de cada 10 talleres sufren abusos de aseguradoras. Por qué?
- Conocimientos básicos del seguro y la actividad pericial. Para qué?
- ¿Qué plazos existen para pagar la factura de la compañía al taller reparador?
- ¿Qué debemos saber sobre los convenios?
- ¿Como asegurar correctamente un taller con las RC apropiadas?
- Necesidad de Abogado en caso de conflicto de intereses. ¿Cuándo y cómo?
- Informe contradictorio. ¿Cuándo y cómo?
- ¿En qué circunstancias actúa el consorcio?
- ¿Qué estrategias utilizan las compañías? (exigencias, descuentos, %, etc.)
- Cuando es un siniestro total o valoración antieconómica?
- ¿Sé resolver conflictos entre taller, perito, agente, compañía y cliente final?
- ¿La compañía nos puede obligar a poner un recambio del desguace?
- ¿Nos puede imponer el precio hora del taller sin tener convenio comercial?
- ¿Qué ocurre cuando no hay compromiso de pago y se inicia la reparación?
- Talleres presionados por las aseguradoras. ¿Tomamos decisiones?
- Grandes diferencias de baremos? (Centro Zaragoza, Cevimap y las Marcas)
- Retrasos en los pagos de las indemnizaciones. ¿A qué es debido?

Estás entre otras preguntas, te serán contestadas de manera clara y sin confusión alguna, dentro del marco de la legalidad de cada actividad desarrollada.

## **EQUIPO DE DOCENTES:**

### **Grupo Vagindauto**

**Xavi Bosch** - Ingeniero Técnico Electromecánico, Perito de Autos, Perito de Embarcaciones, Reconstructor de Accidentes de Tráfico y Agente de seguros.

### **Expertos en materia**

**Rafael Ruiz** - Perito de Autos, Diversos y Embarcaciones. Comisario de Averías, Director Proyecto de Formación de Inese, Formador de Ceaps, Responsable Nacional de Compañías de seguros.

**Xavier Romero** - Ingeniero, Presidente de FIEA (Federación Internacional de Expertos/Peritos), Director de CEAPS, Perito de Autos, Diversos, Embarcaciones y Propietario de Gabinete experto.

**Miguel Ogalla** - Ingeniero, Perito de Autos, Diversos y Grandes Riesgos. Subdirector de Ceaps, Responsable de Asesoría Técnica de Seguros, Especialista en Técnicas de Negociación.

### **Bufete Egarensse Advocats**

**Mireia Ruiz** - Abogada Colegiada, Especialista en Accidentes y Defensa Jurídica, Reclamación de Daños (RC), Especialista en Derecho Penal, Civil y Miembro de la Sociedad de Abogados SCAF.



**FECHA:**

**25 y 26** de Mayo del 2018 (Terrassa - Barcelona)

**DURACIÓN:**

**13** Horas y **30** minutos de Formación presencial.

- Horario Viernes - 9:00 a 13:30 h - 15:00 a 19:30 h (13:30 a 15:00 comida)
- Horario Sábado - 9:00 a 13:30 h (No hay comida por finalizar el curso)

**DIRIGIDO A:**

Cualquier empresa del sector Automoción que disponga en plantilla de: Planchistas, Pintores, Jefe de Taller en definitiva todo aquel personal que interactúa con los Peritos, Agentes de Seguros, Compañías y Cliente Final.

**OBJETIVOS:**

Determinar el mejor método de trabajo para la reparación en el taller, mediante el uso de habilidades y técnicas de negociación, así como conocer el alcance de una buena defensa jurídica, en caso de ser necesario por la parte que corresponda. Analizar los abusos y malas praxis que están ocurriendo en el sector y así determinar los derechos y responsabilidades de los mandantes, Agentes de Seguros, Peritos, Talleres Reparadores y por supuesto el Cliente Final.

**TEMARIO GENERAL:****1- Conocimientos básicos del seguro y de la actividad pericial**

- 1.1 Introducción de la Ley de Contrato de Seguros (lcs 50/80)
- 1.2 Artículos necesarios de la lcs para el taller 18, 19,21 y 38.
- 1.3 Deberes y Obligaciones del Perito.
- 1.4 Tipos de aseguramiento y de Reaseguro.
- 1.5 Garantías de las Pólizas.

**2- Necesidades para el desarrollo de la actividad (conocimientos)**

- 2.1 Marketing y Venta de los servicios de reparación de Chapa/Pintura.
- 2.2 Convenios entre Compañías y Talleres.
- 2.3 Convenios sectoriales. ¿Qué son y para qué sirven?
- 2.4 Recepción de Clientes. Legalidades del Servicio de taller.
- 2.5 Defensa jurídica.
- 2.6 Daños al Conductor y al Ocupante.
- 2.7 Responsabilidad al conducir bajo los efectos del alcohol y drogas.
- 2.8 Defensa al taller en caso de conflicto de intereses. ¿Cómo actuar?
- 2.9 Artículo 38 con intervención de un abogado en fase final.
- 2.10 Comunicación a la compañía de seguros del precio hora del taller.
- 2.11 Modelo informativo de "No entrega" del vehículo por impago de factura.
- 2.12 Modelo de hoja de "Encargo Cliente". (O.R)
- 2.13 Modelo de hoja de "Compromiso de Pago".
- 2.14 Protocolo de "Incidencias, Quejas y Reclamaciones".

### **3- Técnicas de negociación y conocimientos para la conciliación**

- 3.1 Técnicas de negociación.
- 3.2 Lenguaje no verbal.
- 3.3 Elección del método.
- 3.4 Conocimientos de los baremos.
- 3.5 Reparación de plásticos.
- 3.6 Tipo de daño leve-medio-fuerte.
- 3.7 Firma de acuerdos sectoriales con aseguradoras y sus consecuencias.

#### **ANTES DEL CIERRE DEL CURSO:**

Ruegos y preguntas  
Entrega de Diplomas  
Foto de 2ª Promoción Nacional

#### **LUGAR DEL CURSO:**

##### **GRUPO VAGINDAUTO**

Ctra. Rubí, 350 Planta 2 Local 9, Interfono 49 y Pulsar campana roja  
08228 - Terrassa (Barcelona)

T. 937 315 577

E-mail: [info@vagindauto.com](mailto:info@vagindauto.com)

#### **ALOJAMIENTO ESPECIAL CLIENTES:**

Consulta nuestras Tarifas vigentes de Hoteles concertados en la pestaña "Descargas" de nuestra web.

#### **HORARIO DEL CURSO:**

Horario Viernes - 9:00 a 13:30 h - 15:00 a 19:30 h

Horario Sábado - 9:00 a 13:30 h

#### **HORARIO COMIDA:**

Viernes: 13.30 - 15.00 horas. (Comida del viernes, incluida en el precio)

#### **PRECIO:**

**380 € + IVA** (Plazas limitadas)

#### **RESERVA DE PLAZA:**

**BANCO SABADELL**

**IBAN ES06 0081 0263 13 0001305736 - SWIFT BSAB ESBB**

## **NOTAS:**

- La asistencia al curso está garantizada una vez se realice la transferencia bancaria del importe del mismo y se remita el correspondiente justificante de pago vía correo electrónico.
- En caso de inasistencia al curso, Grupo Vagindauto se reserva el derecho de aplicar un cargo de 50 euros, a descontar del precio percibido, en concepto de gastos ocasionados tales como: menú restaurante, manual didáctico, material, diploma imprenta, aplicándose el diferencial, que quedará en depósito, como pago a cuenta de nueva formación o adquisición de producto ofertado en catálogo de Grupo Vagindauto.
- Grupo Vagindauto, dadas las especialidades en cuanto a la duración del curso, se reserva la facultad de poder "suspender" la realización del curso para el caso de que, llegados 20 días con anterioridad al inicio del mismo, no se contara con el quórum mínimo de asistencia. En dicho caso Grupo Vagindauto reembolsará el importe abonado por el curso, así como los costes del seguro de cancelación de viaje, exclusivamente, motivo por el cual se recomienda que se contrate dicho seguro de cancelación.

## **PLAZO MÁXIMO DE INSCRIPCIÓN:**

**Confirмен su plaza antes del 18 de Mayo del 2018**

**Dpto. Formación**  
**GRUPO VAGINDAUTO**  
**Car Diagnostic Systems**