



Tratando con personas

Dentro del mundo pericial, los peritos de seguros son quienes dictaminan las causas y valoran los daños y circunstancias de un siniestro que determinan la indemnización de un seguro, a la vez que formulan la propuesta de indemnización. Estos aspectos técnicos están especificados en la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Para completar esta actividad técnica, el perito tasador ha de tratar con profesionales del taller, propietarios de los vehículos, agentes y compañeros, etc. Por ello, será fundamental que conozca las técnicas psicológicas y de comunicación necesarias para establecer una relación laboral fluida. Los conocimientos en *relaciones humanas* son de utilidad no sólo para los profesionales de la peritación, sino también de la tramitación de siniestros, de la gerencia del taller y de los técnicos que se relacionan con los peritos y los clientes, como jefes de taller y recepcionistas. Cesvimap se ha especializado en la formación a este numeroso colectivo, contemplando en el *Programa de Cursos 2001* estos temas, con la intensidad y detalle que merece el correcto desempeño de la actividad pericial.

El curso **Técnicas de negociación** muestra el procedimiento y herramientas necesarios para obtener acuerdos satisfactorios en una negociación, imprescindible dentro del desarrollo profesional.

Toma de decisiones aborda los conocimientos que ha de tener el profesional tasador para identificar actitudes, comportamientos y métodos ante conflictos, con el fin de tomar decisiones acertadas y rentables, con un enfoque sistemático. La actividad pericial obliga a mantener un trato diario con los clientes, ofreciendo calidad en el servicio.

Atención al cliente explica que la organización eficaz del negocio debe estar enfocada a identificar, mantener y satisfacer las necesidades del cliente.

Debido al número y variedad de asuntos y visitas que lleva a diario, un perito debe conocer las herramientas adecuadas para mejorar el rendimiento laboral, identificando las causas de las pérdidas de tiempo. El curso **Gestión del tiempo** ayuda a planificar las actividades en función de su prioridad e importancia.

Movilización del equipo completa la formación de Cesvimap. Entre las diversas funciones de los profesionales con responsabilidades y un equipo humano a su cargo se encuentra la de motivar a las personas que de él dependen, consiguiendo la satisfacción y productividad del equipo. El trabajo de un jefe de peritos estriba en conocer las claves del liderazgo para adoptar distintas posturas, en función de las actividades y aptitudes de su grupo ✘

PARA SABER MÁS

► Área de Peritos. peritos@cesvimap.com



Nota facilitada por Apcas La regulación de la profesión de perito de seguros ya está en marcha

Esta regulación contempla los siguientes aspectos para quienes deseen acceder a la profesión:

- Obligación de titulación en relación con la materia sobre la que se ha de dictaminar, en caso de estar regulada.
- Conocimiento suficiente de la técnica de la pericia aseguradora.
- Conocimiento suficiente de la legislación sobre contrato de seguro.

En cuanto a los peritos ejercientes con anterioridad a 1 de abril de 2000, se ha puesto en marcha un procedimiento de acreditación profesional que incluye el diploma de reconocimiento del ejercicio y la inclusión en el censo de profesionales ejercientes, que gestiona una comisión formada por la patronal del seguro, UNESPA y la asociación de peritos, Apcas.

Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías

Campoamor 13, 1º dcha. 28003 Madrid
Tel. 91 310 17 54. Fax 91 310 52 14