

GUÍA DE CONVERSACIONES POR WHATSAPP



Nuestro propósito de marca



Buscamos transformar las experiencias de nuestros clientes y para eso, debemos empezar por mejorar nuestra comunicación.

| **Conocer** a nuestros clientes | **Conversar asertivamente** con ellos |
| **Establecer relaciones** genuinas que perduren en el tiempo |

TODO COMUNICA:

Palabras, imágenes, ortografía, silencio, etc.

Queremos generar unidad en la forma en que Seguros Bolívar interactúa, siendo:

SENCILLOS

AMIGABLES

CONFIABLES

SEGUROS
BOLÍVAR



En Seguros Bolívar damos tranquilidad a las familias, porque pensamos en las personas y en sus necesidades.

Haciendo honor a nuestra promesa:

***¡TRANQUILO, NOSOTROS
RESPONDEMOS!***

SEGUROS
BOLÍVAR



DESCRIPCIÓN DE NUESTRA PERSONALIDAD DE MARCA

- 😊 Alegre, optimista, empático, de buen humor.
- 😊 Responsable y respetuoso.
- 😊 Servicial y proactivo.
- 😊 Claro, familiar y cercano.



¡Así queremos vernos!



¿QUÉ NOS HACE ESPECIALES?



Transformamos las preocupaciones en *tranquilidad*.



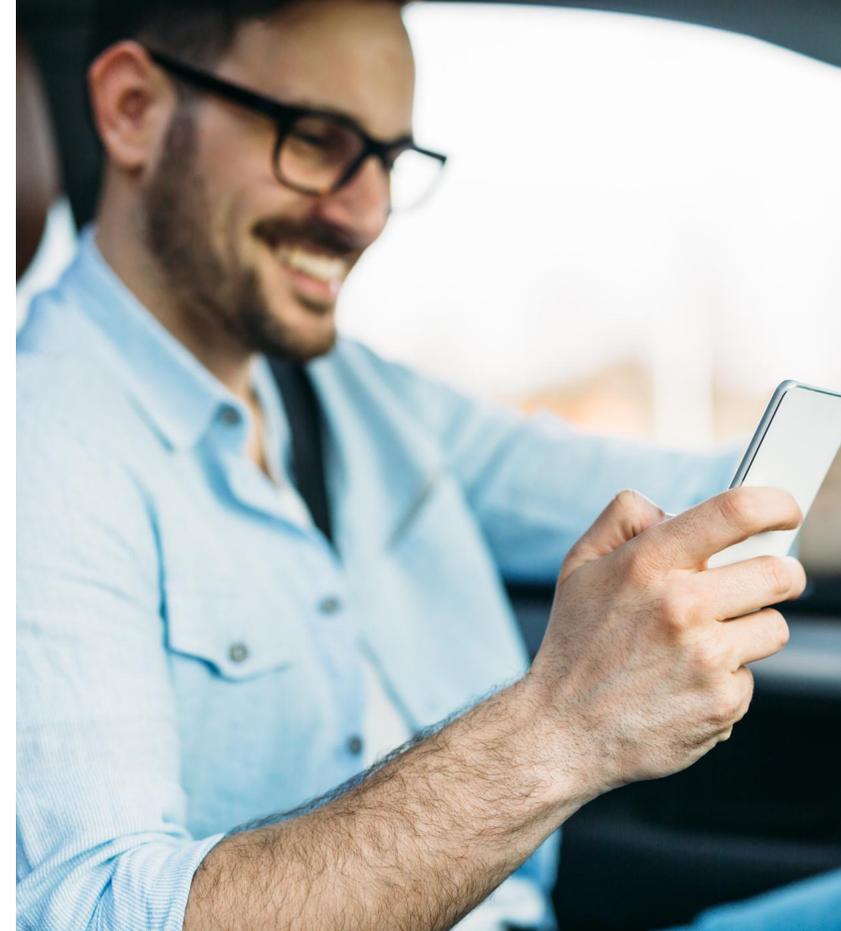
Buscamos soluciones.



Tenemos un círculo de amigos expertos que nos ayudan a **solucionar todo**. *(Marcas del Grupo Bolívar)*

Para iniciar la conversación con nuestros clientes y prospectos, sigamos estos pasos:

- 1** *¿Con quién interactuamos?: Validar si tenemos datos de los clientes o historial, además de **identificar la emoción** con la que nos contacta.*
- 2** *Las **posibles barreras** que se pueden presentar. (Ej.: Empezar a generar relaciones digitales más que presenciales.)*
- 3** *El **contexto general de la situación** en la que se encuentra el cliente o su entorno (Ej.: social, emocional, climático, etc...)*



Cada interacción es un espacio valioso para conocer más a los usuarios, mejorar experiencias y reforzar nuestra marca.



CONFIGURACIÓN BÁSICA DEL CANAL

SEGUROS
BOLÍVAR



WhatsApp

Conozca buenas prácticas en el uso del canal para la construcción de una **conversación comercial**:

1) LA FOTO:

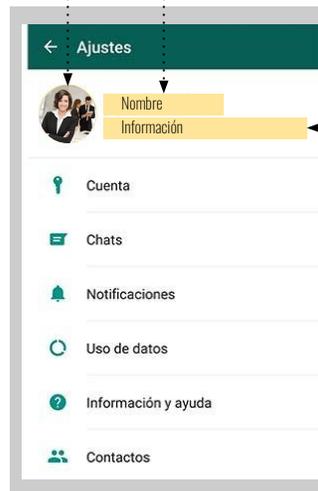
Seleccione una buena foto de perfil:

- Corporativa
- Que genere confianza
- Que se vea cercana
- Debe evidenciar que hay una persona (real) al otro lado del chat.



2) EL NOMBRE:

- Utilice su nombre real y no el de la compañía.
- Evitar el uso de apodos.



3) LA INFORMACIÓN:

- Evitar poner frases personales en la información
- Tratar de poner a qué compañía pertenece.
- Si no quiere poner ninguna descripción, trate siempre de mostrarse como: "Disponible".



4) LOS ESTADOS:

[!]: Recuerde que los estados duran 24 horas y pueden ser vistos por todas las personas que tengan guardado su número en el celular:

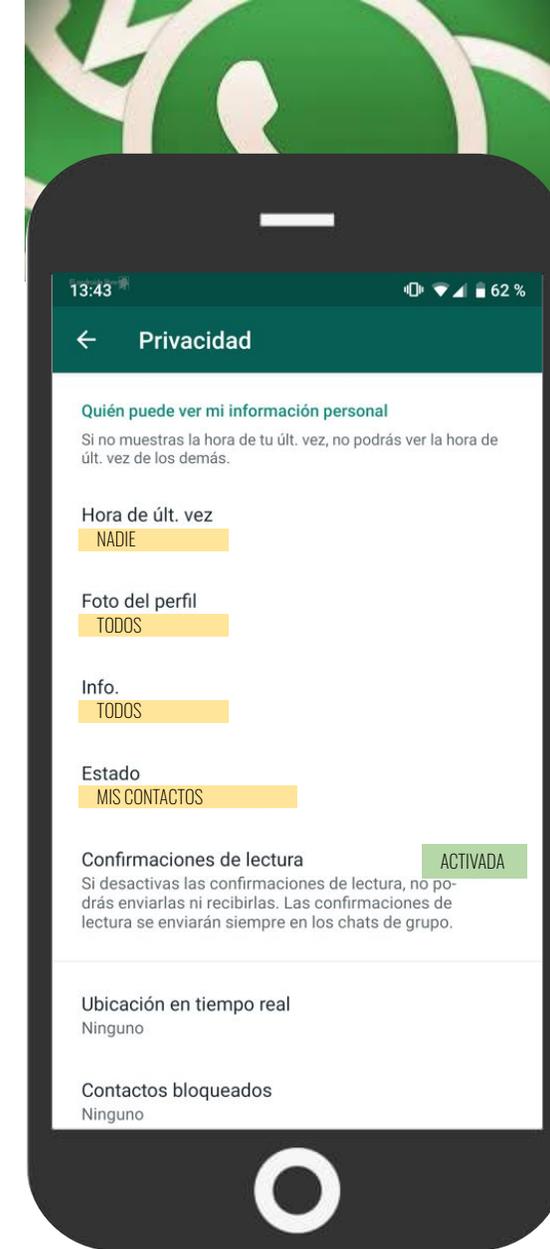
- No compartir fotos personales.
- Es un canal donde puede hacer publicidad de los productos que está comercializando. (Si va a hablar de nosotros. Por favor utilice la comunicación oficial autorizada por Seguros Bolívar.)

5) CONFIGURACIÓN DE PRIVACIDAD*:

Recomendamos la siguiente configuración:

- Hora de última vez de conexión: NADIE
- Foto de perfil: TODOS
- Info: TODOS
- Estado: MIS CONTACTOS
- Confirmación de lectura: ACTIVADA

**Dependiendo del celular, ingrese a Ajustes o Configuración > Cuenta > Privacidad.*





**ENTENDER
AL CLIENTE**

PREMISAS DE RELACIONAMIENTO

SEGUROS
BOLÍVAR



¿Qué debemos tener en cuenta?



EL LENGUAJE:

- El lenguaje en los chats al igual que en las redes sociales, **es más informal que en otros canales de comunicación**, sin embargo, **no se puede perder el tono corporativo y enfocado al servicio al cliente.**

*Recomendamos generar conversaciones usando **palabras sencillas y fáciles de entender.***



LAS RESPUESTAS:

- Sea amable** y busque siempre la **solución** a la duda o al caso.
- Aunque utilice respuestas preestablecidas, **hay que redactarlas de manera natural.**
- Las respuestas deben ser **concretas, claras y cordiales.**
- Responda siempre lo que le pregunten.



ORTOGRAFÍA:

Hay que cuidar la **ortografía**, en caso de tener dudas, busque rápidamente y corrija antes de enviar el mensaje.



CONEXIÓN:

- Una relación genuina con el cliente no se logra sin conexión, por esto, hay que incluir palabras o frases **que impacten de manera positiva.**





¿Qué no debemos hacer?

- Si el cliente dio sus datos personales al inicio, **no vuelva a solicitarlos**
- **No use abreviaturas:** Sr, Sra, Srta. apto, xfa, noc, bn, **sugerimos llamar al cliente por su nombre, sin apellido.**
- **No emplee palabras en inglés**, a menos que sea el nombre de algún producto o servicio.
- **No escriba en MAYÚSCULAS SOSTENIDAS** en un Chat.
- En las conversaciones con el cliente, **evite los chistes o bromas.**



No use la palabra problema, es mejor usar: **Eventualidad, evento o situación. EJEMPLOS:**

- *Cuéntenos su **situación***
- *¡Vamos a **solucionarlo!** Estoy validando el tema para darle respuesta lo más pronto posible.*

Los monosílabos son respuestas que muestran poca conexión, trate de **complementar con oraciones amables**, así:

- ***Claro que sí Carlos,** en Davivienda también puede pagar.*
- ***Si Ana,** a las 3:00 de la tarde hablamos.*



¿Cómo decir no?

El “no” es una palabra que cuenta con poca popularidad y en servicio al cliente está relacionada con falta de conocimiento, con *incapacidad*, *negación* y *escasez*. Sin embargo, en ocasiones es necesario dar esa respuesta. **Estas serían algunas formas diferentes de contestar:**

- **Cliente:** ¿Puedo pagar la cuota en Colpatría?
- **Chat SB:** Patricia, con Colpatría no es posible, pero tenemos otros bancos autorizados como Bancolombia y Banco de Bogotá. También hay otros establecimientos como Éxito y Surtimax.

- **Cliente:** ¿Tienen seguro para Motos?
- **Chat SB:** Juan, aseguramos solo automóviles, es nuestra especialidad.

- **Cliente:** ¿Mi póliza tiene conductor elegido?
- **Chat SB:** Gina, la póliza no cubre este servicio, pero lo puede adquirir en este momento, ¿le gustaría?

- **Cliente:** ¿Puede hablarme del seguro de arrendamiento?
- **Chat SB:** Claro que sí, el proceso lo lleva nuestro aliado El Libertador. Así que le comparto todos los datos para que se comunique directamente con ellos.



ETAPAS DE INTERACCIÓN Y CONVERSIÓN

SEGUROS
BOLÍVAR



Alisto todo el material del producto y las comunicaciones para entablar una conversación amigable y efectiva.



Inicio una conversación personalizada con el futuro cliente. Entiendo su situación específica ofrezco lo mejor para él.

Conozco al prospecto y entiendo bien con quién voy a empezar la conversación.

Entrego toda la información necesaria y el material que el cliente necesita para que tenga la mejor experiencia de vinculación.

1.
Prospectar

2.
Preparar

3.
Conversar

4.
Vincular





**MOMENTOS
DE LA CONVERSACIÓN**

SEGUROS
BOLÍVAR





El saludo o la bienvenida es el primer momento de la conversación

Saludo

1 Iniciar una conversación

El momento en el que puede **atraer** a sus futuros clientes donde debe:

- + Entender en qué situación están.
- + Descubrir cuáles son sus necesidades particulares.

Empatía

2

Presentación de Oferta

Si la conversación continúa quiere decir que el cliente entró en una etapa de **consideración**. Acá ya puede comenzar a mostrar soluciones y productos adecuados para ellos. Evite intentar vender antes de que el usuario esté 100 % listo para realizar una compra.



Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, tratando. Entender sus emociones o su situación.

En nuestra comunicación, **demostramos interés por el cliente.**

Es importante **leer bien** lo que nos cuentan para determinar cuál es la mejor forma de ayudarlos. Igualmente, es fundamental **identificar el sentimiento con el que llega el cliente**: molestia, dolor, confusión, etc, **y así crear una conversación adecuada.**



El encuadre es el momento de la conversación donde **le explicamos al cliente el proceso que se adelantará para la adquisición del producto o resolver sus dudas.**

Es **informar los pasos a seguir**, y donde se solicitan ciertos datos.

En resumen, es **poner en evidencia el acompañamiento.**

Encuadre

3

Detalle

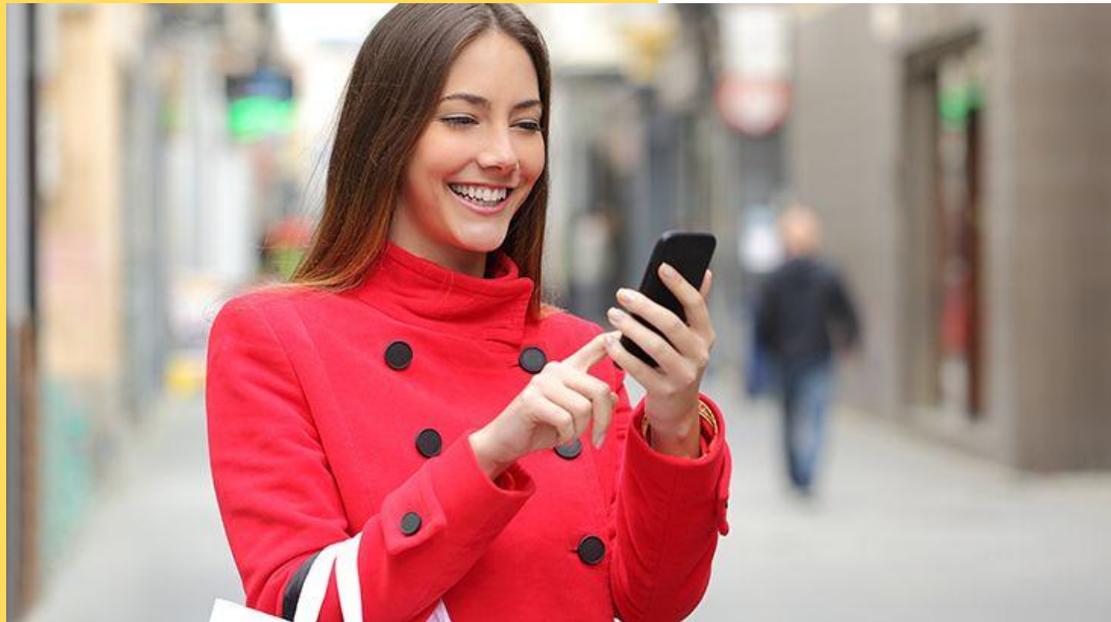
El cliente está listo para tomar una **decisión** y posiblemente comprar el producto. Acá es importante explicarle y garantizar el entendimiento de los siguientes pasos para adquirir el producto.

Valor Agregado

El valor agregado se entiende como esos **elementos adicionales que le podemos dar al cliente**, ya sea en términos de información, de descuentos, o de incentivos. Pueden ir al principio de la conversación o al final, dependiendo del tono del cliente o del tipo de requerimiento.



Despedida



El final de un chat es tan importante como el inicio, por esto, despídase con **amabilidad**.

En seguros Bolívar siempre dejamos las puertas abiertas.



ALGUNOS
TIPS ADICIONALES

SEGUROS
BOLÍVAR



Cómo dar Formato a los Mensajes

Cursiva

Para escribir texto en *cursiva*, utilice un guión bajo antes y después del texto:

`_texto_`

Negrita

Para escribir texto en **negrita**, utilice un asterisco antes y después del texto:

`*texto*`

Tachado

Para escribir texto ~~tachado~~, utilice una tilde (virgulilla) antes y después del texto:

`~texto~`

Monoespaciado

Para escribir texto en `m o n o e s p a c i a d o`, utilice tres comillas invertidas antes y después del texto:

````texto````



*Evitar hacer listas de distribución con comunicaciones masivas por Whatsapp. A las personas les gusta recibir mensajes personalizados, claros, oportunos y adaptados a sus situaciones particulares.*

# Uso de emojis y gifs

Puede acompañar las respuestas de algunos comentarios, según el caso, con emojis asociados a la empresa:



# Uso de Stickers

*Diseñamos diferentes paquetes de stickers para que pueda utilizarlos en sus conversaciones.*



# Uso de Stickers

## CONTEXTUALES

Ejemplo: COVID



Saluda como un  
indio pluma blanca



Limpia todo como  
si fueras un DJ



Mantén tus dedos fuera  
del alcance de tu cara



Mantén una distancia  
prudencial



Lávate las manos  
cantando el coro



CÚBRETE AL TOSER  
COMO UN VAMPIRO



Haz de tu casa,  
una casa en el aire

## TRABAJO EN CASA



LLEGARON LAS ONCES



A DESCANSAR



NOS VEMOS  
MAÑANA



HAGAMOS  
PAUSA ACTIVA



YA TE LLAMO



¡HORA DE ESTIRAAAAR!



¡A ALMOZAR!



RECUERDA:  
ESPALDA RECTA



CONECTÉMONOS  
EN 5 MINUTOS

**GRACIAS**



SEGUROS  
BOLÍVAR