



**Conversar: *Protocolo de la conversación***



SEGUROS  
BOLÍVAR

# Protocolo de la conversación Comercial

**01**

**Perfilamiento del arquetipo**

**03**

**Profundización de la necesidad**

**02**

**Priorización de la necesidad**

**04**

**Ofrecimiento de producto**



# Perfilamiento del arquetipo

01



## ¿Para qué?

Identifique las preguntas esenciales de la ficha técnica de conversación comercial para poder ubicar las variables de: Sensibilidad e Inversión.

SEGUROS  
BOLÍVAR





## ¿Cómo hacerlo?

Realice las preguntas de la matriz según las diferentes categorías de información.

Recuerde que la prioridad (1,2,3) para identificar la información, podrá consignarla en diferentes momentos de contacto con el prospecto.

SEGUROS  
BOLÍVAR





# Tipo de preguntas



La categoría le dará línea de las preguntas asociadas a la misma, las cuales le permitirán: determinar el contexto, los diferentes recursos que posee este prospecto y a su vez aproximarse a sus posibles necesidades.

## **Realice preguntas:**

Cerradas para validar información en categorías como: personal/laboral, vivienda, educación, familia.

Abiertas o de profundidad para validar categorías como: Salud, Estilo de Vida, movilidad, experiencia previa con seguros.

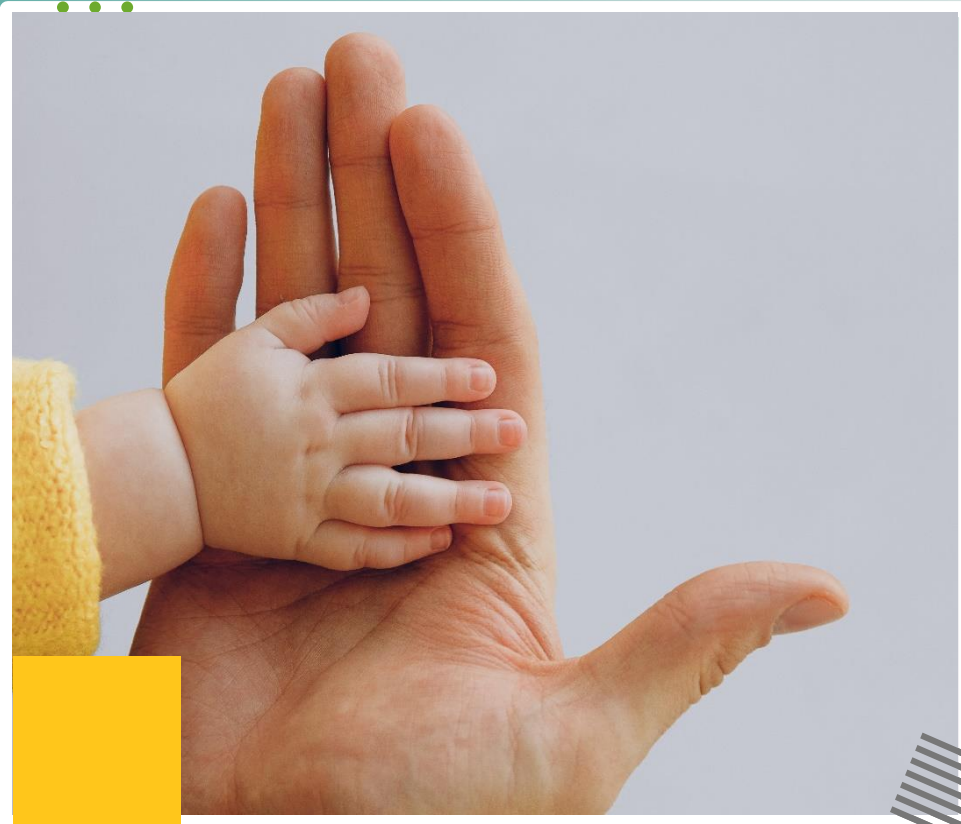




# Priorización de la necesidad



# 02



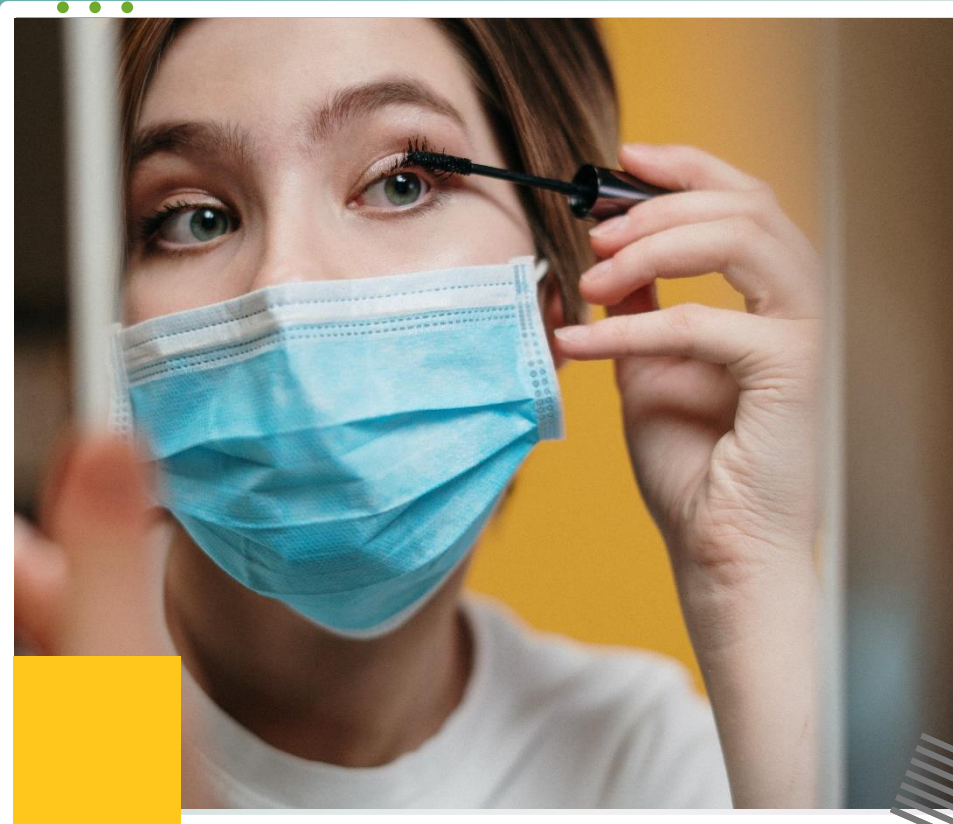
## ¿Para qué?

Para enfocar la conversación a aquello que resulta relevante y prioritario para el prospecto

SEGUROS  
BOLÍVAR







## ¿Cómo hacerlo?

Una vez ha identificado/confirmado el arquetipo, priorice con el/ella, las áreas clave de protección patrimonial.

SEGUROS  
BOLÍVAR





# Tipo de preguntas

Me gustaría proponerle que esta conversación esté enfocada en atender lo que resulta realmente importante y prioritario para usted, en términos de protección; por eso quisiera preguntarle:

¿Cuáles son sus principales prioridades en este momento de vida, en los siguientes aspectos: 1. Familiar 2. Laboral/Negocio 3. Profesional

¿Qué es lo que más feliz lo hace y que usted más valora de su calidad de vida actual?

¿Y de su estilo de vida?





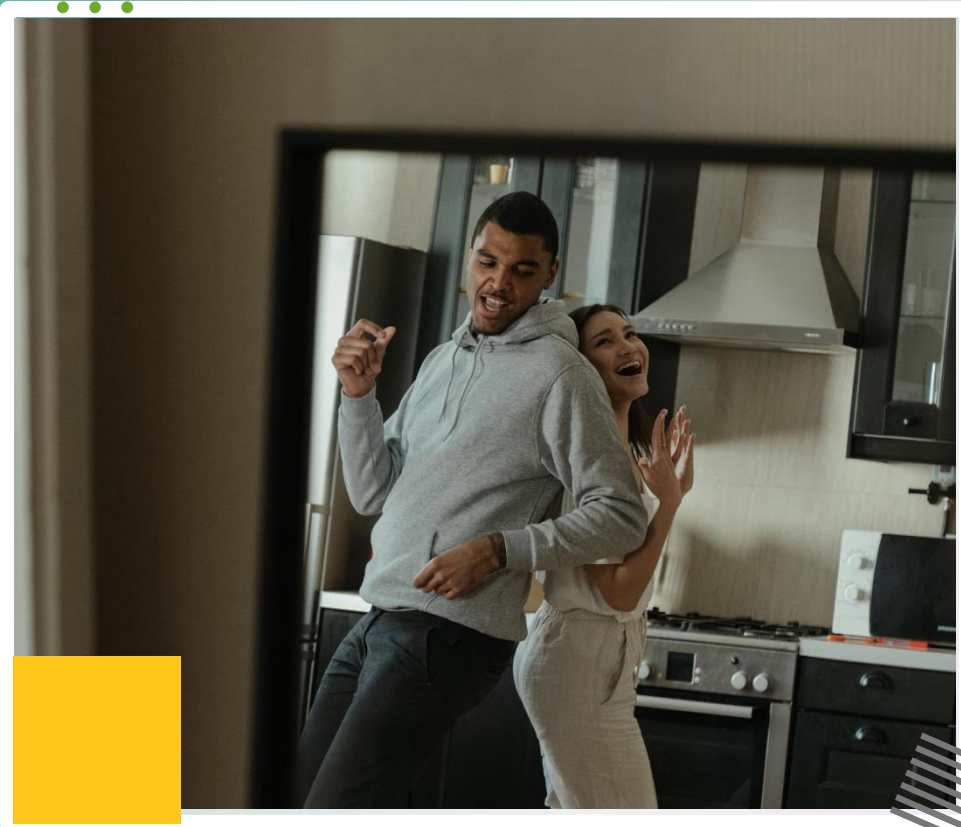
# Profundización de la necesidad

03



## ¿Para qué?

Para identificar las necesidades, motivaciones, y riesgos del prospecto en el área priorizada de interés.



## ¿Cómo hacerlo?

Priorizada el área/categoría de clave de protección patrimonial, proceda a profundizar en las necesidades y a promover el nivel de conciencia acerca de las mismas.



# Tipo de preguntas

- ¿Considera que podría de manera preventiva proteger estas prioridades para que pueda seguir disfrutando de ellas?
- ¿Considera que hay situaciones que pueden afectar estas prioridades?
- ¿Que situaciones podrán afectar esa prioridad?
- ¿Qué implicaciones tendrían esas situaciones?
- ¿Qué consecuencia tendría esa situación para usted y su familia?



# Guía de preguntas para profundización necesidades por categoría



## Salud

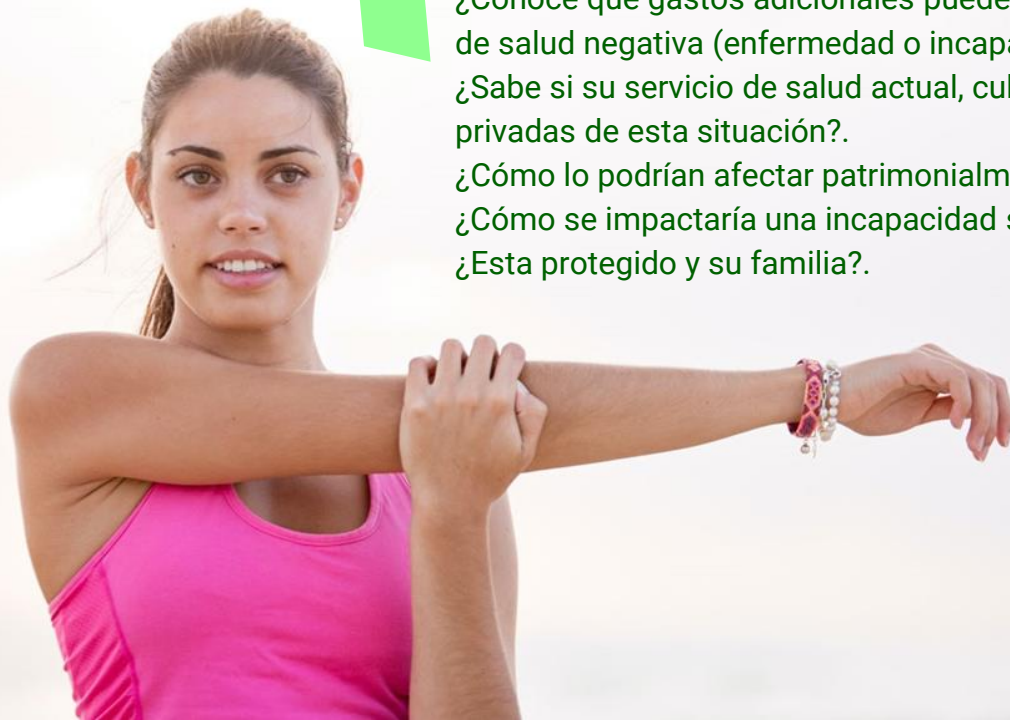
¿Conoce qué gastos adicionales pueden generarse con una situación de salud negativa (enfermedad o incapacidad)? .

¿Sabe si su servicio de salud actual, cubre las posibles consecuencias privadas de esta situación?.

¿Cómo lo podrían afectar patrimonialmente?.

¿Cómo se impactaría una incapacidad su estilo de vida?.

¿Esta protegido y su familia?.



# Guía de preguntas para profundización necesidades por categoría



## Estilo de vida (solidez económica)

- ¿Qué es lo que usted más valora de su estilo de vida?
- ¿Esta protegido ante situaciones inesperadas? ¿Su familia?
- ¿Ha considerado cuál sería el impacto en su patrimonio de este tipo de situaciones?
- Su trabajo actual le permite mantener y mejorar estas prioridades.
- ¿ Si su situación laboral, se ve impactada de manera negativa, cómo le afectaría?.
- ¿Cuenta con algún plan de protección y/o ahorro que le permita mantener estas prioridades?.





# Guía de preguntas para profundización necesidades por categoría



## Estilo de vida (solidez económica)

### VIAJES

- ¿Tiene algún plan de ahorro para sus viajes?
- ¿Que tipo de protección maneja cuando viaja?
- ¿Durante sus viajes ha tenido situaciones inesperadas?
- ¿Cómo las ha manejado?

### HOBBIES

- ¿Cuáles son sus hobbies preferidos?
- ¿Cuánto tiempo dedica a ellos?
- ¿Destina algún presupuesto para ellos?



# Guía de preguntas para profundización necesidades por categoría



## Estilo de vida (solidez económica)

### TECNOLOGIA

¿Cómo incorpora la tecnología en su estilo de vida? ¿Cuenta con algún plan de ahorro para estas? ¿Los tiene protegidos en caso de alguna eventualidad?

### MASCOTAS

¿Tiene o no mascotas? ¿Que tan importante es para usted su mascota? ¿Cuánto dinero destina mensualmente para su mascota? ¿Cuenta con algún plan de protección para la misma?



# Guía de preguntas para profundización necesidades por categoría



## **Estilo de vida** (solidez económica)

¿Qué es lo que usted más valora de su estilo de vida?

Frase de conexión: Veo que usted valora la comodidad y la tranquilidad suya y de su familia;  
Cuénteme como traslada esta comodidad y tranquilidad en temas de movilidad?

Respecto a lo anterior, ¿Qué es lo que más valora en temas de movilidad? (Tiempo, seguridad, costos, comodidad, rapidez, entre otros)

¿Cuales son los medios de movilidad con los que usted cuenta y su familia? (Carro, vehículo eléctrico, moto, bicicleta, patineta eléctrica, Uber, entre otros)

¿Cuál es la frecuencia de uso de estos medios?

Cuénteme, ¿Cuál ha sido su experiencia con los planes de protección actual?



# Ofrecimiento de producto



# 04



Seguros Comerciales B



## ¿Para qué?

Ofrecer las soluciones que atienden las necesidades identificadas.

SEGUROS  
BOLÍVAR





## ¿Cómo hacerlo?

Resuma las necesidades identificadas

Explique la oferta de valor (mono o multiproducto)

Converse sobre los beneficios de la solución, enfocándose en lo relevante para el arquetipo.

En caso de ser necesario, maneje las objeciones en función del arquetipo.

SEGUROS  
BOLÍVAR



# Tipo de preguntas

Apóyese en los argumentarios de producto establecidos para cada Arquetipo .

Nunca pierda de vista las variables de segmentación, pues orientarán su argumentación.





Volver a cartilla

