

Protocolo de primera llamada

Actividades Previas

- Explore su cliente o referido en las diferentes fuentes de información, asegurar información previa, le permitirá entablar el inicio de la conversación, en los diferentes momentos.
- Consulte previamente, si existe información acerca de la experiencia ó cercanía de este cliente ó referido con el mundo de los seguros.

Tips transversales

- En este primer contacto, no hable directamente de seguros o productos (Excepto que el cliente lo mencione ó la necesidad ya sea previamente detectada o manifestada).
- No hable de precio/ costos, hable en términos de oferta de valor.
- Aleje su conversación de miedos, temores o posibles frustraciones.
- Siempre hable en términos de beneficios, no de características (lenguaje técnico); así logrará una mayor conexión con la realidad del cliente.

Momento		Preguntas - Argumentos	Tips a tener en cuenta	Consideraciones
Contexto del contacto (cómo llegamos a él, de dónde nos conocemos ó quién nos refirió, información previa obtenida del cliente)				
Tengo información básica del prospecto o leve aproximación a su posible necesidad.	Referido	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación • Haga mención de la persona que lo referenció y el motivo de su contacto • Inicie su conversación desde la experiencia del referidor y la oportunidad de personalizarla ahora con él (referido) • Valide con el interlocutor el tiempo disponible para atenderlo en la llamada ó asegure un posterior contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar hablar directamente de los seguros. • Lenguaje de Negocio (Evite expresiones como: "me regala", "me hace el favor", "que pena", entre otras). • Dominio y/o expertise profesional 	Recuerde que en este momento usted aún no cuenta con información suficiente para identificar a qué arquetipo pertenece. Uno de sus objetivos al finalizar la llamada será contar con elementos que le permitan arquetipar.
	 Karla	<p>Inicie su abordaje hablando de la situación actual, de cómo las personas cada vez buscan mayor protección en diferentes aspectos de su vida como: empleo, salud, educación, entre otros; y como asegurar estos son cada vez más inciertos y volátiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál de estas dimensiones es de mayor prioridad dentro de su estilo de vida actual?, ¿O considera una diferente? • ¿Cuál sería el impacto que podría tener en estas dimensiones dentro de su estilo de vida? <p><i>En esta realidad actual, quiero invitarla a planear su estrategia de protección y ahorro, en base a sus prioridades, ¿qué opina?</i></p>	<p>Durante la llamada con Karla, será importante y de valor que usted como consultor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resalte su poder de autogestión y mantenimiento de su estilo de vida y oportunidades de protección. • Resalte la importancia del ahorro, como clave en su planeación financiera. 	Recorra a estadísticas ó experiencias cercanas/similares a la realidad de este tipo de prospecto, para lograr conexión.
	Baja sensibilidad al riesgo y Baja capacidad de inversión			
	 Germán	<p>Inicie su abordaje en relación al bienestar de él y de su familia, generando escenarios futuros de tranquilidad sobre su estilo de vida. Eleve su capacidad y el valor por su nivel de vida, atendiendo el tema de los riesgos financieros y los costos que estos pueden significar en su patrimonio.</p> <p><i>En esta realidad actual, quiero invitarlo a revisar conjuntamente su estrategia de protección, para su familia y patrimonio, ¿qué opina?</i></p>	<p>Durante la llamada con Germán, será importante y de valor que usted como consultor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atienda su interés por construir sus propias soluciones "Autonomía en sus decisiones de protección", bajo una asesoría integral. • Resalte ó "elogie" su conciencia del riesgo y de la importancia de la protección. • Resalte la importancia de la inversión como clave en su planeación financiera. 	Resalte la importancia que esta persona representa dentro de su núcleo familiar y entorno.
	Alta sensibilidad al riesgo y Alta capacidad de inversión			
Tengo información previa del prospecto (Arquetipos)	 Felipe	<p>Inicie su abordaje hablando de la situación actual, de cómo las personas cada vez buscan mayor protección en diferentes aspectos de su vida como: Empleo, salud, hogar, entretenimiento, educación, entre otros; y como asegurar estos son cada vez más inciertos y volátiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál de estas dimensiones es de mayor prioridad dentro de su estilo de vida actual?, ¿O considera una diferente? • ¿Cuál sería el impacto que podría tener en estas dimensiones, dentro de su estilo de vida? • ¿Cómo la inversión a través de un programa de protección puede ayudarlo a mantener y proyectar su estilo de vida y comodidad actual? <p><i>En esta nueva realidad resulta relevante que podamos asegurar escenarios futuros de inversión como parte de su planeación financiera, ¿qué opina?</i></p>	<p>Durante la llamada con Felipe, será importante y de valor que usted como consultor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resalte su poder de autogestión frente a su estilo de vida. • Le permita visualizar escenarios futuros, tranquilos y de continuo gozo y satisfacción. 	Recorra a estadísticas ó experiencias cercanas/similares a la realidad de este tipo de prospecto, para lograr conexión.
	Baja sensibilidad al riesgo y Alta capacidad de inversión			
	 Catalina	<p>Inicie su abordaje en relación al bienestar de ella y de su familia generando escenarios futuros de tranquilidad sobre su estilo de vida. Incentive posibles aspiraciones gracias a una correcta planeación financiera (ejemplo: educación, viajes, vivienda, entre otros)</p> <p><i>En esta realidad actual, quiero invitarla a construir su estrategia de protección y ahorro, en base a sus prioridades, ¿quisiera escucharla al respecto?</i></p>	<p>Durante la llamada con Catalina, será importante y de valor que usted como consultor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resalte o "elogie" su conciencia del riesgo y de la importancia de la protección y ahorro. • Atienda a su preocupación principal, que son las obligaciones adquiridas para construir su patrimonio. 	Resalte la importancia que esta persona representa dentro de su núcleo familiar y entorno.
Alta sensibilidad al riesgo y Baja capacidad de inversión				
Experiencia previa con SB		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce a Seguros Bolívar? • ¿Ha tenido alguna experiencia con nosotros? 	<p>No, tiene experiencia: Resalte la participación de la compañía en el mercado y posteriormente en la conversación, profundice en aquella información que resulte relevante para el prospecto.</p> <p>Sí, tiene experiencia: Indague sobre la misma y atribuya valor desde nuevos diferenciales, para potenciar este momento.</p>	Nunca se comprometa a solucionar ningún problema que haya tenido con SB. Solo comente que lo va a escalar.
Cierre de la cita		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo podríamos concretar una cita presencial o virtual, como mejor se acomode a sus compromisos? • ¿Esta bien para usted mañana (día) a las (am) o (día) a las (pm)? • Despedida, manifieste interés y agrado por este Ter. Contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Este atento al nivel de interés demostrado en la conversación. • En caso de ser necesario y de haber identificado la necesidad, asegure para su conversación la información que le permita abordar y apliar la misma. 	Busque posicionarse desde este primer momento, como un gran consultor especializado. (No mencione productos, de no ser que ya se haya conversado sobre la necesidad a solucionar)