

PREGUNTAS FRECUENTES BANCO DE EXPERIENCIAS BOLÍVAR

1.	¿Qué es el Banco de Experiencias?	2
2.	¿Para qué sirve el Banco de Experiencias?	2
3.	¿Cómo puedo participar en el Banco de Experiencias?	2
4.	¿Cómo se puede postular una historia?.....	2
5.	¿Quiénes pueden postular historias en el Banco de Experiencias?	3
6.	¿Quiénes pueden votar?	3
7.	¿Cómo acceder al Banco de Experiencias?	3
8.	¿Cuáles son los pasos para publicar una historia?	3
9.	¿Cuáles son los requisitos para las experiencias postuladas?	4
10.	¿Cuáles son los beneficios para quienes participen postulando experiencias?	4
11.	¿Cómo serán seleccionadas las experiencias ganadoras?	4
12.	¿Cuándo se publicarán los resultados?	4
13.	¿Cuáles son los premios para las mejores experiencias?.....	5

1. ¿Qué es el Banco de Experiencias?

El Banco de Experiencias es una plataforma web a la cual todos podemos acceder fácilmente y de manera permanente desde nuestro smartphone, tableta o desde nuestro lugar de trabajo.

Comunidad online que comparte buenas prácticas, políticas y valores en la prestación de los servicios de asistencia.

Activo digital para consulta permanentemente de las experiencias que nos diferencian desde nuestros valores, filosofía y forma de hacer las cosas.

2. ¿Para qué sirve el Banco de Experiencias?

- Para que nuestros socios empresarios cuenten las buenas experiencias de servicio de sus clientes.
- Para que todos podamos conocer y compartir lo que estamos haciendo para que al cliente le vaya bien.
- Para que cada experiencia compartida sea un conocimiento que todos podemos usar al momento de hacer un contacto, una venta o fidelizar un cliente.
- Para que la difusión de las buenas prácticas nos aporte enseñanzas que nos ayuden a seguir mejorando.

3. ¿Cómo puedo participar en el Banco de Experiencias?

Postulando buenas experiencias de servicio de nuestros asegurados.

Votando por las mejores historias.

4. ¿Cómo se puede postular una historia?

Después de ingresar al Banco de Experiencias y registrarse en el concurso, la historia puede postularse por medio de un texto, audio o video. También se pueden anexar fotografías

5. ¿Quiénes pueden postular historias en el Banco de Experiencias?

Los socios empresarios de Seguros Bolívar

6. ¿Quiénes pueden votar?

Pueden votar todos los funcionarios y socios empresarios que se registren en el Banco de Experiencias.

7. ¿Cómo acceder al Banco de Experiencias?

A través de la INTRANET de Seguros Bolívar, seleccionando el botón BANCO DE EXPERIENCIAS BOLÍVAR.

8. ¿Cuáles son los pasos para publicar una historia?

El participante:

1. Ingresa al Banco de Experiencias
2. Se registra en el concurso
3. Postula sus historias

El administrador del concurso:

1. Valida el cumplimiento de requisitos de la historia postulada
2. Publica la historia en el Banco de experiencias en un plazo de un día hábil después de su postulación.

9. ¿Cuáles son los requisitos para las experiencias postuladas?

- El participante debe proporcionar datos como nombre del cliente, cédula de ciudadanía para clientes de Hogar, Carga y Vida y número de placa del vehículo asegurado para clientes de Autos.
- El relato debe ser emotivo, motivador e inspirador.
- El caso debe tener un tiempo máximo de 3 meses de haber ocurrido.

10. ¿Cuáles son los beneficios para quienes participen postulando experiencias?

- Reconocimiento como generadores y transmisores de buenas experiencias, a través de los diversos canales y eventos de la Compañía
- La oportunidad de ganar fabulosos premios

11. ¿Cómo serán seleccionadas las experiencias ganadoras?

Las historias postuladas en el Banco de Experiencias entrarán a concursar para ser las mejores.

Historias ganadoras = mayor número de votos en el Banco de Experiencias.

12. ¿Cuándo se publicarán los resultados?

Los resultados para el primer concurso de experiencias compartidas serán publicados bimestralmente, el día hábil siguiente al corte de votaciones, de acuerdo con las siguientes fechas:

Ganadores del bimestre: 30 de septiembre de 2015, 30 de noviembre de 2015, 30 de enero de 2016, 30 de marzo de 2016.

Ganadores Finales: 30 de marzo de 2016

Los ganadores también serán anunciados en las reuniones de portafolio.

13. ¿Cuáles son los premios para las mejores experiencias?

- Premios parciales

Las 3 experiencias con mayor votación cada bimestre recibirán BONO de regalo para cenar en uno de los mejores restaurantes de la ciudad.

La historia con mayor votación durante el bimestre será reconocida mediante la producción de un VIDEO que se difundirá por los diferentes canales de la Compañía.

- Premios finales

3 grandes premios a las tres historias más votadas durante el concurso:

Primer puesto

- Invitación a convención anual de ventas 2016 (Reconocimiento en la convención y video de la historia ganadora)

Segundo puesto: Iphone

Tercer puesto: Ipad