



Recordatorio de Mejores Prácticas en Ventas de Marketplace

AYUDA A TUS CLIENTES A NAVEGAR SU COBERTURA DE ACA

Hemos notado un aumento en las preocupaciones de los clientes debido a malentendidos durante el proceso de inscripción. Para ayudarte a evitar estos problemas y seguir ofreciendo un servicio de primer nivel, hemos preparado algunos consejos prácticos para mejorar la comunicación y asegurar la satisfacción de tus clientes.

Consejos para Evitar Quejas de Clientes:

- **Aclara Tu Rol como Agente:** Asegúrate de que tus clientes comprendan completamente tu papel en ayudarlos a elegir el plan de seguro adecuado. La transparencia es clave para evitar confusiones en el futuro.
- **Identifica Claramente al Agente del Cliente:** Si utilizas asistentes o agentes de campo, asegúrate de que el miembro sepa exactamente quién es su agente asignado. Una identificación clara ayudará a que los clientes se sientan más seguros e informados.
- **Explica la Cobertura a Fondo:** Siempre revisa los detalles del plan con tus clientes para que comprendan claramente qué cubre su seguro. Esto puede prevenir insatisfacciones o sorpresas en el futuro.
- **Explica la Renovación Automática:** Durante la inscripción inicial, discute cómo funciona la renovación automática y recuérdales a los clientes que estén atentos a las actualizaciones importantes sobre la renovación de su póliza.
- **Guía a los Clientes en los Pagos:** Es útil mostrarles a los clientes cómo realizar sus pagos por su cuenta. Por razones de seguridad, nunca almacenes ni manejes la información de pago de un miembro.
- **Proporciona Confirmación de Inscripción:** Después de inscribir a un cliente, envía una confirmación por correo electrónico o mensaje de texto que incluya el plan seleccionado, la fecha de inicio de la póliza y el monto de la prima. Esto ayuda a afianzar las expectativas.
- **Obtén Siempre Consentimiento para Cambios:** Si se realiza algún cambio en la cuenta de un cliente, asegúrate de tener su consentimiento, preferiblemente por escrito. Si se otorga un consentimiento verbal, documenta la fecha y hora.
- **Maneja las Cancelaciones de Póliza de Forma Adecuada:** Nunca aconsejes a un cliente que permita la cancelación de su póliza por falta de pago. Siempre procesa la cancelación de manera formal cuando el cliente lo solicite.
- **Da Seguimiento a Clientes con Salida del Mercado:** Asegúrate de comunicarte con los clientes cuya aseguradora actual está saliendo del mercado. Ayúdales proactivamente a cambiar de aseguradora para evitar lagunas en su cobertura.

Al seguir estas mejores prácticas, no solo reducirás las quejas, sino que también fortalecerás la relación con tus clientes, ayudando a hacer crecer y retener tu negocio. ¡No dudes en comunicarte con Agility para más detalles o apoyo en la atención de las preocupaciones de los clientes!