



20
11

A collage of four images: top-left shows a hand near a person's face; top-right shows a close-up of a woman's face with her eyes closed and a slight smile; bottom-left shows a woman's face looking down; bottom-right shows a hand holding a white cord. The background is a solid dark red color.

**ESTUDIO DE OPINIÓN
DEL AGENTE
EXCLUSIVO:
Satisfacción y Fidelidad**

Un estudio que le permitirá profundizar en el conocimiento de las necesidades y sugerencias de este colectivo, lo que le facilitará desarrollar nuevas estrategias comerciales y de servicio.

Objetivos

Orientar la estrategia comercial de la entidad analizando la valoración que realizan las redes de agentes exclusivos sobre los aspectos que más inciden en la relación entidad - agente - cliente:

- ¿Qué aspectos son los que más influyen en la satisfacción y en la fidelidad de sus agentes?
- ¿Cómo valoran los procesos de la organización en relación con el cliente?
- ¿Cómo valoran el apoyo que la entidad les presta para el desarrollo de su gestión comercial?

El estudio se dirige al conjunto de agentes exclusivos con una cuota de mercado cercana al 75%, así como a los agentes exclusivos que operan con la entidad.

Ventajas

- **Benchmarking de posicionamiento** de su entidad con el conjunto de agentes exclusivos que operan en el mercado. Sitúese en los diversos "ranking" que elaboramos.
- **Obtenga una perspectiva global** de la situación en la que se encuentran las relaciones con sus agentes.
- **Alto nivel de calidad avalado por la amplia experiencia de ICEA en este tipo de estudios.**

Nuestra experiencia

En los últimos cinco años hemos desarrollado estudios para conocer la opinión de mediadores a las siguientes entidades :

AEGON
ALLIANZ
ASEFA
AXA
DKV SEGUROS
GENERALI
GES SEGUROS
GROUPAMA SEGUROS
HELVETIA SEGUROS

LIBERTY SEGUROS
METLIFE
PELAYO
REALE SEGUROS
SEGUROS BILBAO
SEGUROS CATALANA OCCIDENTE
SEGUROS LAGUN ARO
ZURICH

Enfoque del estudio

El estudio está enfocado con una doble perspectiva:

- Se realiza una encuesta al conjunto de agentes exclusivos que están dados de alta en la DGSFP, garantizando que las entidades que están representadas tienen una cuota de mercado sobre el negocio distribuido por agentes del 75%.
- Encuesta dirigida a los agentes exclusivos de las entidades que se adhieren al proyecto.

Materias analizadas

Los aspectos que se analizan en el estudio están relacionados no solo con la relación entidad-agente, sino que también incorporan desde la perspectiva del agente la situación de la entidad respecto al cliente.

- Dedicación y antigüedad en la profesión
- Volumen de negocio gestionado y ramos comercializados
- Satisfacción con el servicio prestado por la entidad. Se analizan en torno a 50 aspectos, que miden:
 - Competitividad de la entidad en precio, productos, servicios y coberturas.
 - Eficacia en la gestión de siniestros y prestaciones.
 - Apoyo al desarrollo de la labor comercial, acciones de búsqueda de nuevos clientes y programas de fidelización.
 - Acciones de formación e información sobre los productos, procedimientos y estrategias de la entidad.
 - Apoyo informático a la gestión comercial, de clientes y del negocio.
 - Profesionalidad del personal de la entidad capacidad técnica, competencia, facilidad de contacto y disposición.
 - Flexibilidad de la entidad.
 - Servicio al cliente asegurado.
- Análisis del servicio del Portal del Mediador.
- Variables de fidelidad: recomendación y potenciación de negocio.
- Expectativas del agente.
- Necesidades no cubiertas.
- Características profesionales y sociodemográficas.

Además de los aspectos comunes, existe la posibilidad, contando con el asesoramiento de ICEA, de incorporar aspectos propios de la gestión de la entidad.

Metodología

- **Personas a las que se dirige (Universo):** Encuesta al conjunto de agentes exclusivos que están dados de alta en la DGSFP, garantizando que las entidades que están representadas tienen un cuota de mercado sobre el negocio distribuido por agentes del 75% y agentes exclusivos de las entidades que se adhieren al proyecto considerados estratégicos y cuya antigüedad mínima como agente en la entidad sea de un año.
- **Muestra:** Para el conjunto del mercado se contará con una muestra de 800 entrevistas y cada entidad que se adhiera al proyecto, realizara un mínimo de 100 entrevistas por colectivo. El número de entrevistas finales dependerá del número de entidades participantes.
- **Técnica:** Las entrevistas son telefónicas y asistidas por ordenador (Sistema CATI). El trabajo de campo será realizado por un instituto de investigación de reconocido prestigio.
- **Ámbito de la muestra:** Se trata de un estudio de ámbito nacional.
- **Seguridad jurídica:** El estudio se desarrolla acorde a la normativa de Protección de Datos Personales. ICEA ha diseñado un esquema para facilitar el cumplimiento de la normativa.
- **Proceso de Selección de la muestra:** ICEA facilitará el listado para las entrevistas de la muestra del total mercado, y las entidades que se adhieran facilitarán al instituto de investigación un listado de todos los agentes que guarden las características establecidas con más de un año de antigüedad y el instituto efectuará la selección aleatoria del colectivo a entrevistar.

Presentación del estudio

La información se presentará en tres niveles:

- **Presentación de Resultados:** resumen de las principales conclusiones del Estudio.
- **Informe:** análisis sistemático de los principales temas planteados en el estudio, utilizando gráficos, cuadros de mando, diagramas, etc.
- **Tabulación:** los resultados en su nivel de detalle máximo.

Únicamente las entidades participantes dispondrán de esta información. No obstante, ICEA se reserva el derecho a utilizar estos datos divulgándolos, exclusivamente de forma agregada, en alguna de sus habituales jornadas, estudios o publicaciones.

Calendario del estudio

Fecha límite de adhesión al proyecto: 8 de julio de 2011	Análisis de resultados: noviembre de 2011
Realización de entrevistas: Septiembre - octubre de 2011	Entrega de resultados: diciembre de 2011

Otros estudios relacionados



Contactar con:
Área de Consultoría – Daniel Méndez – daniel.mendez@icea.es

ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta - 28002 Madrid
Teléfono: 91 411 35 62 – Fax 91 562 35 08 - www.icea.es

INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES