



Jornada sobre Retos y oportunidades en el proceso de prestación de servicios

Madrid,
26 de noviembre de 2015

Jornadas

Patrocinado por:



Asistencia Gratuita para Entidades Adheridas a ICEA

Presentación

El cliente cada vez es más exigente en rapidez, eficacia, calidad, trato, ... con el servicio prestado por su compañía. Aún respondiendo a estas necesidades y con la fidelidad y lealtad del asegurado en el punto de mira, existen ámbitos y aspectos con margen de maniobra para realizar planes de acción.

En la comunicación, hay **retos relacionados con la transparencia**, buscando mayor claridad en la información facilitada incluyendo los mensajes trasladados desde el personal de la compañía.

El cliente demanda **personalización en el trato durante en el servicio**. La experiencia que las entidades adquieren con el tiempo debe ser la base utilizada para un mayor control y agilidad en el proceso. Además, un mayor **conocimiento del cliente** y con el objetivo de mejora continua en la **gestión del proceso** son atributos en los que actualmente se trabaja en la relación con nuestro asegurado.

En resumen, tenemos que saber **gestionar, y medir, las emociones** de la cartera con la meta final de vincular a nuestro cliente con la marca, incluso en el momento de la prestación.

Programa

- 09:30 h. | Registro asistentes
- 09:45 h. | **Apertura**
Elvira de la Cruz, Directora Área de Consultoría de **ICEA**
- 10:00 h. | **La gestión de las emociones en los Momentos de la Verdad**
 - Indicadores emocionales y racionales: métricas
 - Vínculos vivenciales que fidelizan a los asegurados: metodología**Fernando Bodega**, Responsable de Calidad de **ASITUR**
- 10:45 h. | **Comunicación con el cliente. Información y transparencia**
 - La necesidad de utilizar un lenguaje claro
 - El impacto en el proceso de prestación**Silvia Agulló**, Responsable de la U. de Resp. Empresarial y de Reputación de **DKV Seguros**
- 11:30 h. | Café
- 12:00 h. | **Transformación del proceso de prestaciones en el entorno digital**
 - Tecnología: oportunidad para una mayor eficiencia en el servicio
 - Utilización de nuevas aplicaciones para satisfacer al cliente**Javier Aguirre de Carcer**, Director Div. Marketing, Clientes y Digitalización de **Generali Seguros**
- 12:45 h. | **Claves para mejorar la satisfacción del cliente y la eficacia en el proceso de prestación de autos**
 - Servicios de valor añadido a disposición del cliente
 - Aumento del conocimiento del cliente en beneficio de la prestación del servicio**Dionisio Babiano**, Director de Siniestros de **AXA**
- 13:30 h. | **Optimizar el servicio prestado en el seguro de hogar: retos y oportunidades**
 - Máximo control y gestión propia y continua
 - Innovación en el proceso de prestación**Manuel Hinchado**, Director Prestaciones Patrimoniales de **Mapfre España**
- 14:15 h. | Clausura de la Jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración: Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

- **Entidades adheridas:** Asistencia Gratuita

- **Entidades no adheridas:** Consultar a ICEA