

Cómo un asesor profundizó dramáticamente las relaciones con clientes

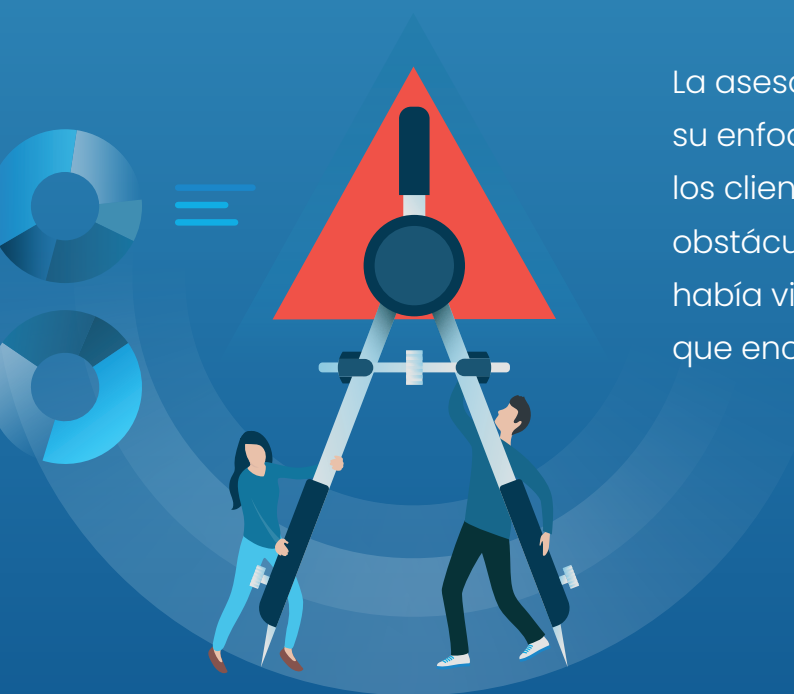
Noviembre 2020



Lo siguiente está basado en uno de los clientes de Equisoft. Todos los nombres y los detalles reveladores han sido cambiados para preservar la privacidad del cliente. Se examina el impacto en un asesor cuando el distribuidor con el que trabajó implementó Equisoft/plan en su cuerpo de asesor.

Cómo Equisoft/plan permitió a un top asesor construir relaciones más profundas con los clientes y aumentar significativamente su productividad

La asesora de seguros, Susan Lee consideró su enfoque para descubrir las necesidades de los clientes, vital para su éxito, pero también un obstáculo inesperado para el crecimiento que había visualizado para su práctica. La solución que encontró transformó su negocio.





El desafío

Para asesores como Susan Lee, el desafío no es solo descubrir el conjunto completo de las metas del cliente de una manera rápida y sin dolor para los mismos, sino generar las soluciones propuestas que fueran profesionales y convincentes.

El Mercado de asesores se está volviendo de manera gradual más competitivo. Los clientes de hoy en día son más sofisticados, mejor educados sobre sus necesidades y las decisiones disponibles para ellos, más que nunca. Lo que están buscando, es un asesor que pueda añadirle verdadero valor, más allá de lo que ellos serían capaces de lograr a través de su propia investigación.

Perfil del Cliente

- ▶ Clientes en varias fases de la vida
- ▶ Clientes con un conjunto de necesidades financieras holísticas: incluyendo inversiones, planificación de retiro, seguro de vida, enfermedad crítica, discapacidad y planificación de estado
- ▶ Clientes interesados en planes comprensivos que vayan a tratar todas sus necesidades de protección y acumulación

A pesar de que ella ha estado en el negocio por 10 años y ahora genera \$100.000 al año en ingresos, estaba luchando con 3 problemas críticos:

1. COMPETENCIA

La competencia para los clientes se estaba incrementando. Ella se vio trabajando cada vez más duro para mantener la base de clientes existentes y encontrar nuevos clientes potenciales.

2. CRECIMIENTO

Su visión era hacer crecer su práctica al 100% en los próximos 15 años, pero ella y su personal ya estaban en máxima capacidad.

3. CUMPLIMIENTO

Las regulaciones demandaban que los análisis de necesidades financieras estuvieran completados con cada cliente, lo cual ya era extremadamente laborioso, con las regulaciones esperadas a expandirse en el futuro.

Susan tuvo una visión sobre dónde quería ella que su práctica estuviera en el futuro. Y tenía un plan para llevarla ahí. Ya había contratado a dos asesores junior, quienes no solo cumplían con su lista C y D de clientes, sino que invertían fuertemente en el uso de las redes sociales y la automatización del mercado para encontrar un flujo constante de nuevos clientes potenciales.

Fue emocionante—pero Susan pudo ver de una vez cómo sus antiguos procesos de análisis financiero se estaban volviendo un obstáculo para crecer.

Volviendo a evaluar los procesos laboriosos

Las herramientas que Susan estaba usando fueron proporcionadas por operadores y proveedores en el transcurso de su carrera. Ella sabía que su proceso para ejecutar un

análisis de necesidades financieras involucraba muchos pasos manuales. En su mayoría, realizaba el trabajo, pero era complicado y laborioso para ella y para su personal. Su asistente pasaba alrededor de 45 minutos con cada cliente, recolectando información y realizando registro de datos. Después, Susan debía hacer un análisis manual e idear recomendaciones para el cliente. El proceso laborioso le impedía a ella y a su personal de trabajar al máximo nivel de su capacidad y no era una solución escalable. Las ineficiencias en su sistema le pusieron un tope al número de clientes que podía servir en un año determinado.

Ella ya estaba cerca del límite—con sus procesos actuales, no había chance de que pudiera ser capaz de seguir con el doble de clientes. La razón por la que no había cambiado su enfoque era la incertidumbre sobre cuál solución era la que ella necesitaba.

“ Yo no estoy segura de cuál debería ser mi próxima movida. Necesito una nueva solución, pero, para ser honesta, yo no quiero tomar una mala decisión. ¿Qué pasa si el software que seleccionó es difícil de usar o termina tomando más tiempo del que ahorra? ”



La solución

Para Susan, el riesgo de perder la oportunidad de hacer crecer considerablemente su práctica, eran mucho mayor que la comodidad del status quo.

“ Yo sé que estamos dejando las necesidades del cliente sin conocer- y también dejando dinero en la mesa. Cuando le preguntó a uno de los asesores más top que conozco, qué porcentaje de sus clientes más top han comprado todos los productos y servicios que ellos necesitan, la respuesta es que usualmente menos del 30%. Encontrar una mejor manera de conducir los análisis de necesidades y mejorar mi procesos, aumentaría dramáticamente ese número. ”

Lo que necesitaba era una solución de análisis de necesidades financieras (FNA) que le pudiera brindar una ventaja competitiva al convertir nuevas oportunidades de venta. Una que le ofreciera eficiencias que le permitieran escalar hasta al doble de los clientes que tenía hoy. Además, uno que automatizara el cumplimiento para minimizar tanto el tiempo invertido lográndolo, como la preocupación sobre lo que la próxima auditoría podría revelar. La solución debía ser una que pudiera reconstruir su flujo de trabajo—así como una que fuera fácil de usar y bien sustentada.



El punto clave para Susan llegó cuando su distribuidor autorizó Equisoft/plan como la herramienta recomendada para análisis de necesidades financieras para sus asesores. Este proceso de selección del vendedor ha resultado ser el mejor que existe—con más de 12.000 asesores ya utilizándolo en la industria. Equisoft/plan le proporcionaría a Susan la habilidad de construir un perfil financiero comprensivo de un cliente con orientación integrada. Su intuitiva interfaz de usuario le facilitó recolectar activos, deudas, ingresos y gastos en un solo lugar, ya sea que el asesor estuviera trabajando en línea o desconectado. Y las recomendaciones automatizadas eran profesionales, convincentes, personalizables y de marca blanca para permitirle a su distribuidor su propia marca. Ellos vieron un gran valor en la habilidad de integrar con un operador motores de cotizaciones, ilustraciones, aplicaciones informáticas y CRM.



Recompensas sorprendentes

Susan decidió que podía probarlo con un número de clientes “B” de menor riesgo para una evaluación anual, y luego juzgar los resultados. Se registró y comenzó a usar el software de inmediato. El Equipo de Éxito del Consumidor de Equisoft la guió a ella y a su equipo por la funcionabilidad del software. Y ellos estuvieron ahí cuando ella tenía preguntas una vez que su equipo comenzó a utilizar la aplicación con clientes. Susan estaba sorprendida con lo que descubrió:

“ La cosa fue que, mientras más usábamos Equisoft/plan, más aprendíamos sobre las diferentes herramientas de análisis e informes que podían ayudar a nuestros clientes. Es totalmente diferente ahora. Es mil veces mejor que nuestros antiguos procesos manuales y nos ha ahorrado mucho tiempo. ”

Susan ahora podía enviarles a sus clientes un link seguro de su análisis de necesidades financieras previo a su reunión. Les pide que lo revisen y que llenen su información personal y financiera. Eso le ahorra a ella y al equipo tiempo desde el punto de vista de un registro de datos. Y lo que ha descubierto es que el nuevo proceso ha hecho que el tiempo que pasa con los clientes, sea muchísimo más valioso. Por el hecho de que cada cliente ha trabajado a través de su propio análisis de necesidades financieras (FNA), los clientes están mejor informados. Ellos ya han visto las realidades de su situación financiera cuando Susan se reúne con ellos y tienen un mejor entendimiento de sus necesidades. En ese punto, la discusión puede adentrarse mucho más profundo, permitiéndole a Susan demostrar cuánto puede ayudar.

Equisoft/plan genera automáticamente recomendaciones que Susan puede personalizar y compartir con sus clientes. Los informes proporcionan sugerencias de soluciones específicas para conocer las exclusivas necesidades de un cliente. Por ejemplo, desde el último análisis de necesidades de Susan para el cliente, puede haber tenido cambios en su familia que significan una necesidad de más cobertura de vida. Tal vez, se beneficiarían del seguro de invalidez para compensar las posibles pérdidas de ingreso. Quizás, necesitan hacer más en torno a sus inversiones para cumplir con sus metas de jubilación. Susan ahora es capaz de descubrir todas esas necesidades. Probablemente, ella no se ocuparía de todas esas necesidades en una interacción, pero ahora puede crear un plan de trabajo para posicionar todas esas soluciones en un solo lugar a lo largo del próximo año.



Una nueva realidad práctica

“ Sin duda alguna, resolvió mis preocupaciones de cumplimiento. Ahora puedo identificar los clientes que necesitan un FNA cada mes. Les doy acceso al mismo. Hay muy poco, en caso de haberlo, registro de datos. Y luego, solo es cuestión de reservar reuniones y hacer seguimientos. Puedo atender a muchos más clientes. ”

La mejor parte fue que los clientes de Susan estaban más felices. Toda la experiencia para ellos es mejor y más profesional. El proceso es rápido y comprensivo—por el momento fácil de entender. Ellos se reúnen con Susan en persona o a través de cualquier herramienta de encuentros virtuales que ellos prefieran. Los clientes se sienten más seguros—tanto en el proceso como en toda la serie de metas que están abordando.

“Mis clientes sienten que entienden lo que trae el futuro—y que están preparados para él. Y esta es la razón por la que entre en el negocio en primer lugar. Es satisfactorio..”

Eficiencia incrementada—esfuerzo de cumplimiento disminuido

La nueva solución también significó una gran diferencia para el personal de Susan. Invierten menos tiempo en administración. Y ha liberado al equipo para trabajar en las actividades de mayor valor, lo cual también ha incrementado su ánimo. Ha habido menos frustraciones. Muchos obstáculos, como el tiempo invertido en registro de datos o tareas relacionadas al cumplimiento, han sido eliminados.

El cumplimiento, una vez fuente de ansiedad e irritabilidad, ha parado de crear tensión. Equisoft/plan hizo fácil compartir rápida y automáticamente planes financieros con el oficial de cumplimiento el gerente de ventas para su evaluación y aprobación. Y por el hecho de que los cambios son grabados, el equipo de Susan tiene ahora bien documentado los procesos y los detallados recorridos de auditoría.

Productividad incrementada y crecimiento

Después de la implementación, Susan y sus asesores junior han descubierto que son capaces de pasar más tiempo al frente de los clientes. Atienden a muchos más y de manera más completa. Las ventas cruzadas y las ventas adicionales (up-selling) se han vuelto más fáciles con el tiempo invertido en construir relaciones con el cliente más fuertes. El promedio del número de productos que Susan les vendió a los clientes top incremento de 1,2 productos por cliente a casi 2,5. Eso ha tenido un impacto significativo en sus ventas. También ha incrementado la retención del cliente y el número de remisiones e introducciones que recibe. Por el hecho de que Susan se puede enfocar más en lo que mejor hace, proporcionar buena asesoría financiera, sus clientes están obteniendo mejores resultados y su experiencia ha mejorado enormemente. Su confianza en Susan y en su equipo ha crecido inmensamente.

El future y mejorando aún más su practica

Susan se ha estado fortaleciendo desde el éxito inicial que experimento una vez que implemento Equisoft/plan, y lo observa como un punto de partida para hacer crecer el valor de su práctica aún más. Como el próximo paso de la mejora de su práctica, está buscando implementar un sistema CRM que integre su herramienta de análisis de necesidades financieras y no necesita buscar más allá que Equisoft/connect.

Susan está emocionada por ver cómo podría crear sistemas para mercadeo, ventas y servicios dentro de su práctica, conducida a través de procesos definidos y eficientes que están altamente automatizados. Le permitiría conocer aún más necesidades de clientes, más a menudo. Esto le proporcionaría resultados consistentes y un crecimiento continuo.

“Tener sistemas y procesos predecibles y rentables, significa que es más fácil que alguien vea el valor en nuestro libro de negocios. Yo creo, que si el día llegara y yo estuviera lista para vender, va a ser un proceso mucho más sencillo de lo que hubiera sido antes. Aunque ahora mismo, estoy realmente pensando en comprar otro libro de negocios de un asesor.”

Para descubrir cómo Equisoft te puede ayudar a incrementar la productividad de tus asesores, contáctanos hoy.

Conéctese con nosotros para obtener más información

Latinoamérica

Belisario Fernández

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, Latinoamérica
Belisario.Fernandez@equisoft.com

Caribe

Ruben Veerasamy

Vicepresidente Senior, Caribe
Ruben.Veerasamy@equisoft.com

EE.UU.

David Nicolai

Vicepresidente, Soluciones de seguros, EE.UU.
David.Nicolai@equisoft.com

EMEA

Shingie Maramba

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, EMEA
Shingie.Maramba@equisoft.com

Canadá

Ray Adamson

Vicepresidente, Soluciones de seguros, Canadá
Ray.Adamson@equisoft.com

APAC

Rana Biswas

Vicepresidente, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, APAC
Rana.Biswas@equisoft.com

Vea cómo nuestras soluciones de seguros como [Equisoft/plan](https://equisoft.com/plan) pueden ayudar.

Sobre Equisoft

Fundada en 1994, Equisoft es un proveedor mundial de soluciones digitales avanzadas en materia de seguros y patrimonio. Reconocida como socia de valor por más de 50 instituciones financieras en 15 países, Equisoft ofrece aplicaciones frontales innovadoras, una amplia gama de servicios de gestión y una experiencia única en migración de datos. Además, Equisoft es el socio de integración más grande y con más experiencia de Oracle para la plataforma OIPA.



SOLUCIONES INNOVADORAS

equisoft.com/es