

El valor después del sí

PRÁCTICAS EN EL SERVICIO POST-VENTA

Diferencias entre un vendedor y un asesor de seguros

Aspecto	Vendedor	Asesor
Enfoque principal	Cerrar la venta	Resolver una necesidad real del cliente
Relación con el cliente	Transaccional	Relación a largo plazo
Momento de mayor participación	Antes de la venta	Antes, durante y después de la venta
Conocimiento del cliente	Se enfoca en el producto	Se enfoca en la situación y necesidad del cliente
Comunicación	Comercializa una póliza	Explica, orienta y educa al cliente
Post-venta	Seguimiento nulo u ocasional	Acompañamiento continuo
Resultado para el asegurado	Contrata un seguro	Obtiene tranquilidad y respaldo

El ciclo de venta

En Bupa hemos dividido en 3 etapas el ciclo de venta:

Conducta antes de la venta



01

Enfócate en conocer a tu cliente y el producto de Bupa para que en la prospección puedas ofrecer el producto ideal con el soporte de material que Bupa tiene para ti.

Conducta durante la venta



02

Concreta la venta con la mejor opción para tu cliente, confirmando que entiende el producto y condiciones, por ejemplo: tiempos de espera, preexistencias, pagos; así como sus beneficios y funcionamiento.

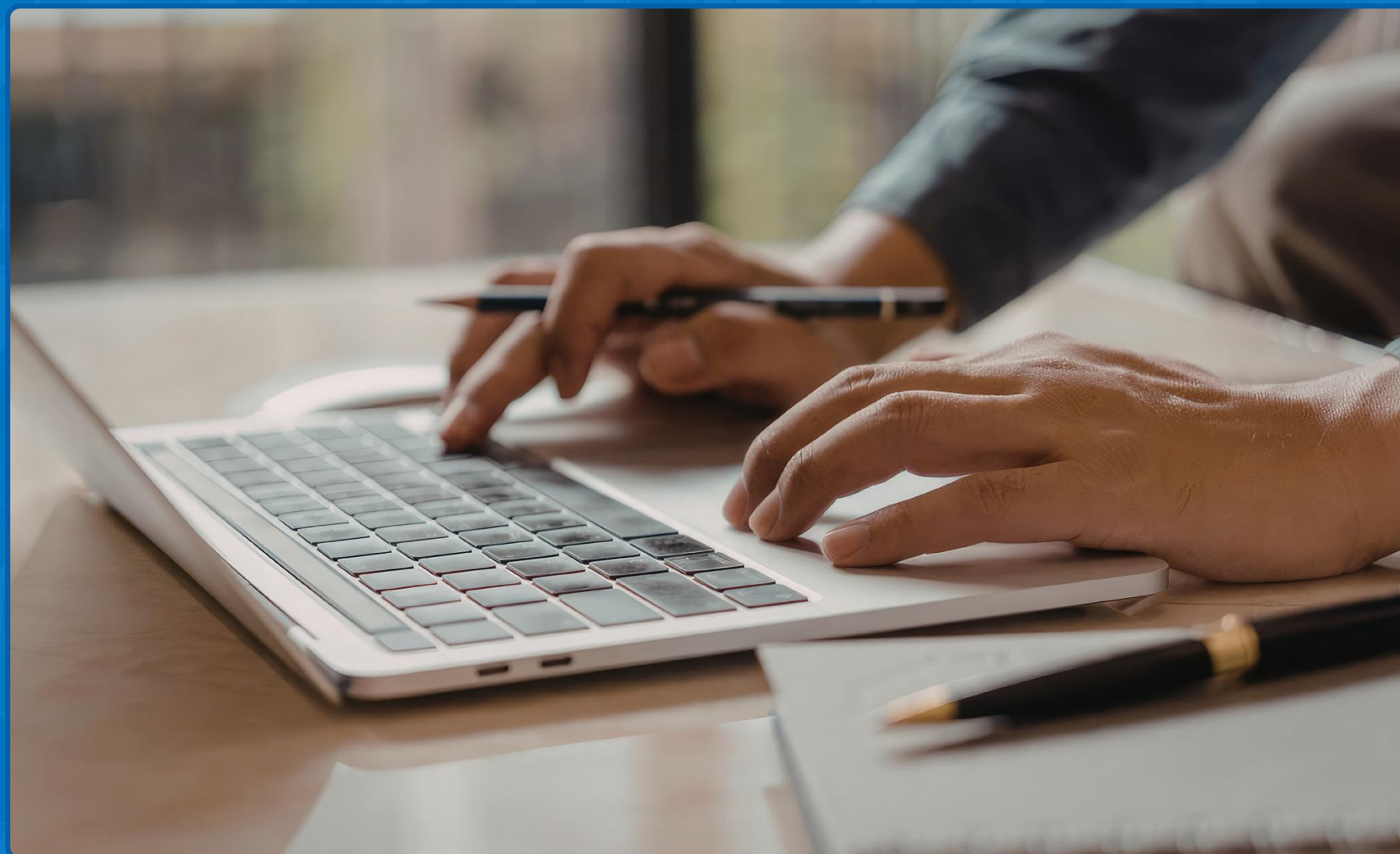
Conducta en la post-venta



03

Entrega a tu cliente la documentación completa de la póliza y recaba el acuse de recibo. Brinda asesoría a tu cliente para reclamar un siniestro, cambios en la póliza, pago de primas, consultas relacionadas, etc. y recuerda mantener tu expediente completo y actualizado con Bupa.

Qué es la **Post-venta**



- Acompañamiento al cliente después de la contratación
- Orientación para entender y usar el seguro
- Construcción de la confianza a largo plazo



Los 4 **momentos clave** de la post-venta

1

Bienvenida al seguro

El asegurado necesita claridad desde el inicio



Explica cómo funciona su seguro

Coberturas principales, deducible, coaseguro, red hospitalaria (si aplica), y qué hacer en caso de emergencia.



Resuelve dudas iniciales

Aclara procesos, uso del seguro y beneficios disponibles desde el primer momento.



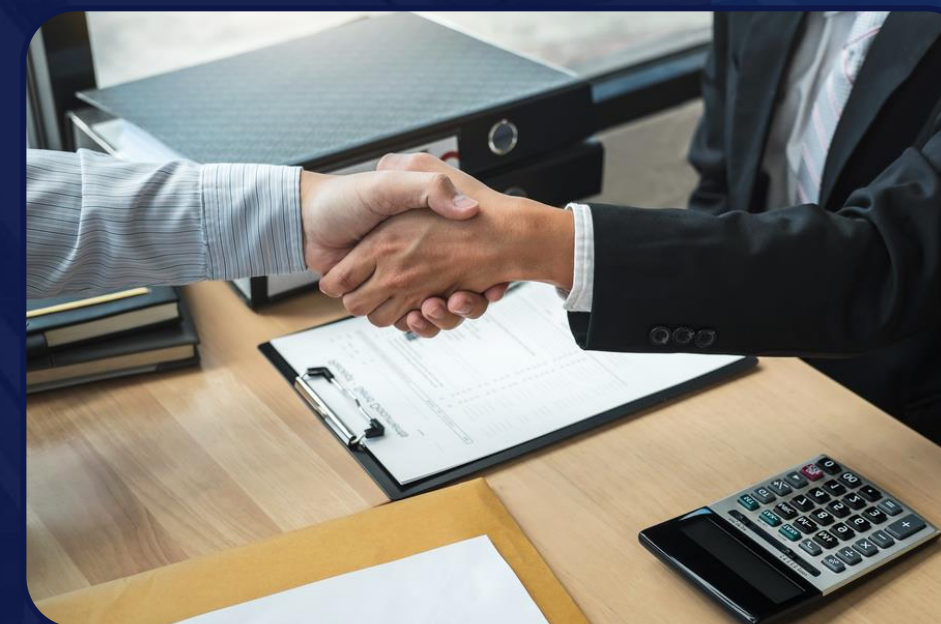
Presenta el kit de bienvenida Bupa

Documentación enviada al asegurado con la información clave de su póliza y beneficios



Activa herramientas digitales

Invita al cliente a descargar la **app** de Bupa México así como completar su registro en la plataforma de **Online Services**



Kit de bienvenida

Al siguiente día de la emisión y envío al agente, se reenviará al asegurado la documentación correspondiente.



¿Qué incluye el kit de bienvenida?

- Guía de bienvenida
- Condiciones generales
- Carta de bienvenida al asegurado
- Carta de bienvenida del agente
- Carátula de la póliza
- Condiciones especiales (si aplica)
- Endosos (si aplica)
- Tarjeta ID Bupa México
- Recibo de cobro
- Carta de bienvenida “Blue Cross Blue Shield Global” (únicamente para BGHP)
- Tarjeta ID “Blue Cross Blue Shield Global”
- Folleto de derechos básicos del asegurado
- Infografía (si aplica)
- Carta de acuse de recibido

Herramientas digitales



App de Bupa México

- Consulta información básica de tu póliza y descarga las credenciales.
- Localización de proveedores.
- Para asegurados de Bupa Nacional Vital pueden notificar sobre ingreso hospitalario y alta otorgada por el médico tratante.
- Visualiza el status de tu reclamo “en proceso”, “Aceptado”, “negado”, “completado”.
- Acceso a Blua



Blua: Salud digital de Bupa

- Medición de constantes vitales a través de IA.
- Orientación médica y psicológica virtual sin límite de eventos.
- Monitoriza tu salud: programas de acompañamiento como:
 - Control de peso.
 - Mide tu presión.
 - Conecta con tu salud.
- Evaluador de síntomas por medio de nuestro asistente médico virtual.



Servicios en Línea

- Gestionar pago de póliza
- Descargar documentación
- Solicitar y dar seguimiento a reembolso
- Actualización de datos fiscales

Además...

Desde el portal www.bupasalud.com.mx tenemos disponible información para tu asegurado:



- Glosario para asegurados Bupa
- Biblioteca digital
- Documentos de tu póliza (CG, tabla de beneficios)
- Infografías sobre el uso de póliza
- Programación de pago directo
- Proceso de reembolso
- Beneficios preventivos
- Red de proveedores

2

Educación del cliente

Un cliente informado valora más su seguro

Aspectos clave que el asegurado debe entender:



Conceptos y participación en un siniestro

Cómo participa en el pago de una atención médica (deducible y coaseguro)
Bupa Nacional Vital: Consultas con médico de primer contacto, uso de los pases.



Proceso para programación de servicios y reembolso

Documentación necesaria, tiempos y pasos del trámite



Uso de red hospitalaria

Cómo identificar hospitales y médicos de red (si aplica)



Cuándo y cómo usar su seguro

Orientación médica, hospitalización o emergencias



¿Cómo definir la herramienta para **difundir** esta información?

➤ Identifica la herramienta que te haga sentir cómodo

➤ Evalúa el perfil de tus clientes

- Edad
- Hábitos digitales
- Estilo de vida
- ¿Dónde responde más y se siente en confianza?

¿Qué canal usar?



WhatsApp

Tips, recordatorios, explicaciones simples



Correo

Guías, documentos, información detallada



Llamada

Aclaración de dudas o explicar temas puntuales



Instagram / TikTok

Educación simple y visual



Facebook

Contenido informativo

3

Uso del seguro

El momento más importante para el cliente



Orientación en hospitalización

Explicar el proceso de programación de servicios, admisión hospitalaria y uso correcto de la póliza



Apoyo en trámites

Guiar al cliente en autorizaciones, documentación necesaria y procesos administrativos



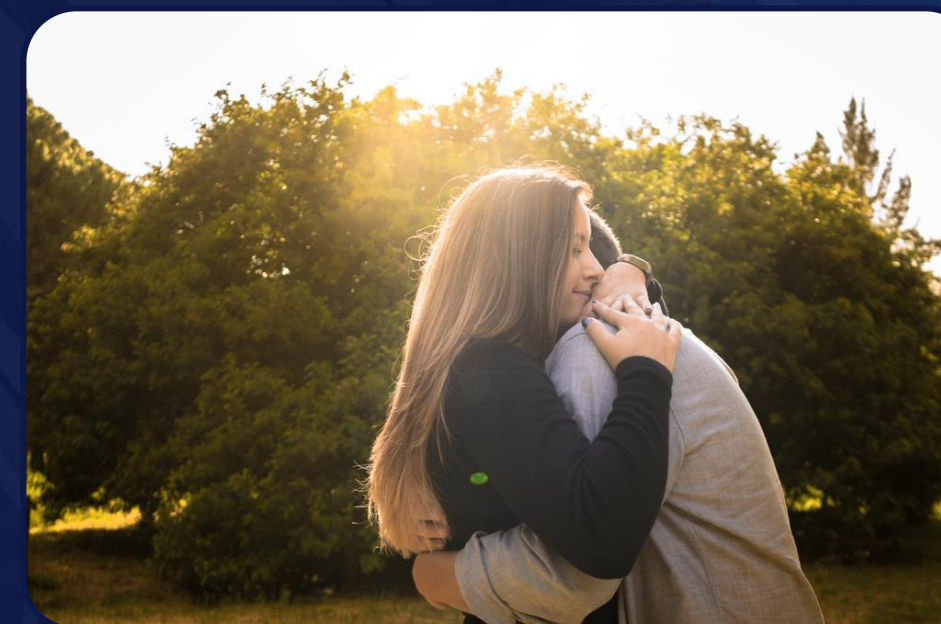
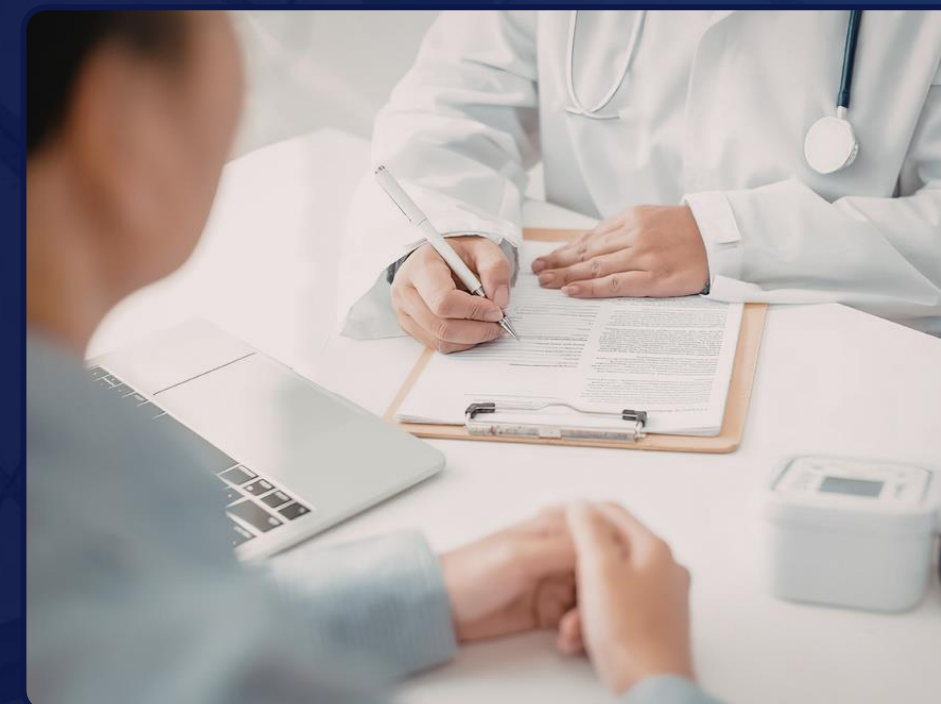
Seguimiento

Acompañar al asegurado durante el proceso para asegurar que el trámite avance correctamente



Facilitar el contacto con Bupa

Para solicitar servicios, atención de dudas o situaciones específicas



4

Contacto durante el año

La relación se construye entre renovaciones

Mantener contacto con el cliente durante los siguientes meses, fortalece la relación y refuerza el valor del seguro más allá de la contratación.



Saludo en cumpleaños o fechas importantes

Un mensaje breve puede fortalecer la relación y generar cercanía con el cliente



Recordatorios útiles

Sobre beneficios, herramientas disponibles o próximos pagos.



Actualizaciones

Comunicar y reforzar mejoras, servicios adicionales o información relevante.





El impacto de una **estrategia post-venta**

Beneficios de una estrategia post-venta



Incrementa la retención de clientes

Un asegurado que se siente acompañado, tiene más probabilidades de renovar su póliza

Mejora la experiencia del asegurado

Un seguimiento activo, reduce la incertidumbre y genera una experiencia más ágil, clara y cercana.

Incrementan las recomendaciones

Los asegurados no solo se quedan, sino que recomiendan tu servicio con familiares o amigos.

Mayor conocimiento de tu mercado

Facilita la anticipación de nuevas necesidades y la personalización de comunicación.

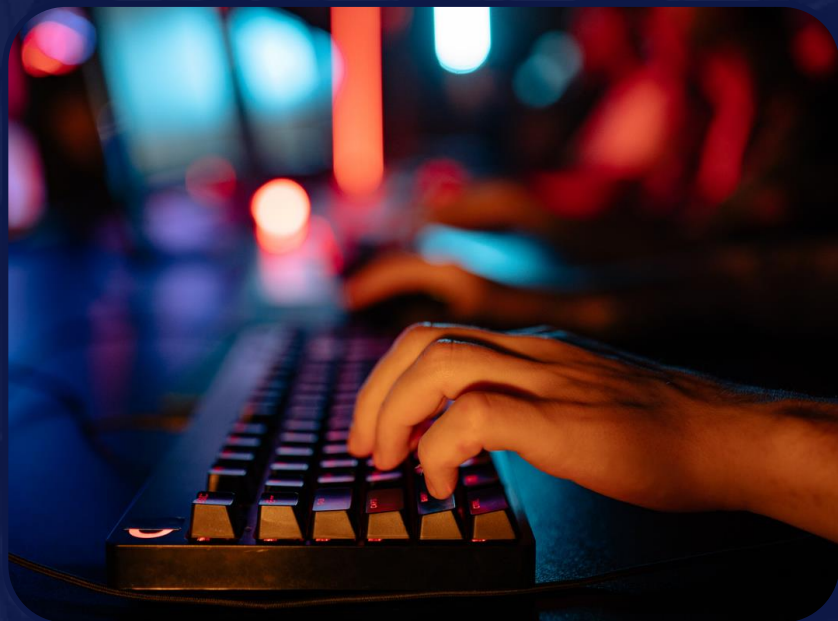
Fortalecimiento de la marca personal

Ayuda a mejorar la percepción de alto valor en el servicio (diferenciación)



Herramientas **prácticas**

Herramientas para **gestionar tu cartera**



Servicios en Línea

- Acceso a dashboards sobre tu cartera de clientes
- Gestionar pago de póliza
- Descargar documentación
- Solicitar y dar seguimiento a reembolso
- Actualización de datos fiscales



Base de datos

- Datos de contacto: Teléfonos (casa/celular), correo electrónico personal.
- Información de la Póliza: número de póliza, vigencia
- Historial de gestión: fechas de renovación, registro de siniestros, cambios en la póliza, notas de seguimiento, etc.

Gracias