

## Caso de éxito:

# Empresas que responden: la importancia del servicio al cliente

---

Servicio: ?

---

### La empresa

Compañía de seguros que opera en España, con un modelo de negocio centrado en la venta directa de sus servicios. Cuenta en la actualidad con 2.000 empleados y posee una cartera de 1,9 millones de asegurados.

### El reto

- La compañía requería una mejora sustancial de su proceso global de venta, así como de sus capacidades comerciales y tecnológicas.

### La solución

- Revisamos la estructura organizativa y el proceso de trabajo, implementamos acciones en sala, mediante la revisión e implantación de nuevos argumentarios y comunicaciones al cliente. Definimos el sistema operativo de gestión y el plan de formación de los operadores.
- Obtuvimos un incremento de un 10% de los contactos útiles positivos sobre llamada entrante, un descenso del 12% del número de incidencias producidas sobre la contratación y una reducción de un 17% de las anulaciones producidas sobre pólizas nuevas.

# Principales resultados

---

