

PROPUESTA DE CONSULTORÍA CUSTOMER JOURNEY Y SERVICE BLUEPRINT

EL VIAJE ASEGURADO: REDISEÑANDO LA EXPERIENCIA

COACHING ECUADOR

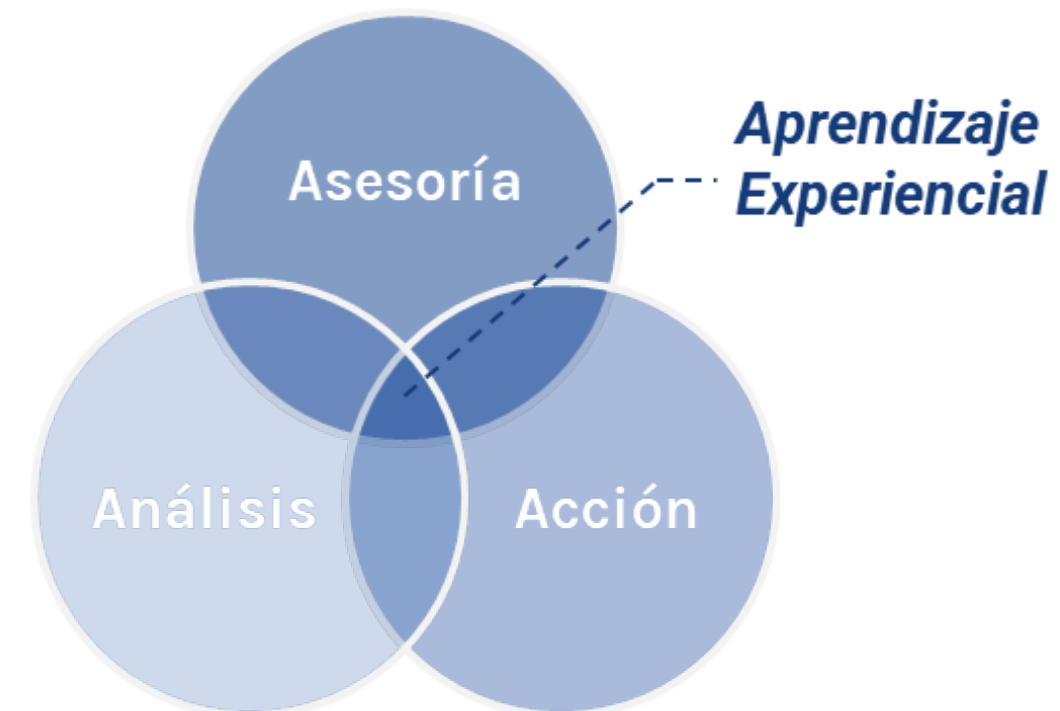
¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un equipo de consultores dedicados al desarrollo de empresas, contamos con más de 15 años de experiencia facilitando procesos de autogestión para la mejora de la calidad del servicio y crecimiento profesional de nuestros clientes, mediante nuestros programas.

Brindamos servicios que se ajustan a las necesidades corporativas y profesionales de cada organización: Capacitación de AltoImpacto; Coaching Ejecutivo, De Negocios; Consultoría Comercial, de Talento Humano y de Marketing.

METODOLOGÍA

- Análisis del negocio con Business Intelligence
- Desarrollo de estrategias
- Planificación e implementación
- Indicadores clave de gestión
- Auditoria y control de planes y proyectos



REDISEÑANDO LA EXPERIENCIA

En un mercado cada vez más competitivo, las empresas de seguros vehiculares enfrentan un desafío que va más allá de ofrecer pólizas atractivas: **deben construir experiencias memorables para sus clientes.** La decisión de invertir en la experiencia del cliente no es un lujo, sino una necesidad estratégica **que impacta directamente en la fidelización, la reputación y la rentabilidad.**

Diseñar experiencias sólidas requiere más que campañas externas; **exige procesos internos bien estructurados, ágiles y coherentes.**

Cuando las operaciones internas funcionan con eficiencia y empatía, cada interacción con el cliente se convierte en una oportunidad para generar confianza y diferenciación. **Un reclamo atendido con rapidez, una comunicación clara o un acompañamiento proactivo en momentos críticos** son ejemplos de cómo los procesos internos se transforman en experiencias que fortalecen el vínculo emocional con la marca.



BENEFICIOS DEL PROGRAMA



INCREMENTO EN LA FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

Al diseñar experiencias memorables, los clientes sienten confianza y seguridad, esto se traduce en mayor renovación de pólizas y menor tasa de cancelación.



ALINEACIÓN CULTURAL Y ORGANIZACIONAL

Refuerza la cultura de servicio y convierte a los colaboradores en embajadores de la marca.



IMPACTO DIRECTO EN RESULTADOS

La satisfacción del cliente se traduce en recomendaciones y crecimiento orgánico.

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Generar interacciones más claras, rápidas y empáticas, especialmente en momentos críticos como reclamaciones



OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS

El Service Blueprint revela ineficiencias y duplicidades, permite rediseñar flujos de trabajo, reducir tiempos de respuesta y costos operativos.



INNOVACIÓN Y DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA

Ofrecer un viaje del cliente más humano y digitalmente ágil posiciona a la aseguradora como líder en innovación.



FASES DEL PROYECTO

FASE 0: ALINEACIÓN Y ANÁLISIS DE BRECHA

Análisis de Antecedentes e Integración del Equipo Consultor



FASE 2: MAPEO DEL CUSTOMER JOURNEY

Visualizar el recorrido completo del cliente.



FASE 4: VALIDACIÓN Y CO-CREACIÓN

Asegurar que el diseño sea viable y acompañar a TI en el entendimiento de lo que se necesita construir.



FASE 1: INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

Comprender la situación actual y expectativas del cliente.



FASE 3: DISEÑO DEL SERVICE BLUEPRINT

Conectar la experiencia del cliente con los procesos internos.



FASE 6: ENTREGA Y SOCIALIZACIÓN

Mostrar el diseño del nuevo servicio y cómo resolverá los problemas de raíz.



CONTACTO

«Conviértete en la persona que atraiga los resultados que buscas».

Jim Cathcart



TELÉFONO

+593 97 910 5074



CORREO

Miguel@coachingecuador.com



SITIO WEB

www.coachingecuador.com



DIRECCIÓN

Edif. Las Cámaras, Torre B
Mezzanine