

Estar presente

EL CLIENTE ES EL MEJOR PROVEEDOR DE UNA EMPRESA; ES SU PATRIMONIO: PROPORCIONA TRABAJO, FUTURO, SEGURIDAD Y, LO MÁS IMPORTANTE, NUEVOS CLIENTES.



Por Ángel González-Tablas Sastre

La atención al cliente

supone un valor añadido al servicio contratado por el asegurado. Como empresa prestataria de servicios, la aseguradora, y, por tanto, el perito, habrán de cumplir los requisitos reflejados en la póliza, siendo la manera de prestar ese servicio, la forma de atender al cliente, en definitiva, el elemento diferenciador. En este sentido, ICEA (*Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras*), realizó una consulta entre sus miembros para averiguar por qué los clientes se daban de baja. El resultado fue revelador, puesto que un 68 % se cambiaba de aseguradora por culpa de una atención y trato deficientes. A mucha distancia (14 %), se ubicaba el segundo motivo en importancia: insatisfacción con el producto.

La atención al cliente se puede analizar desde una doble perspectiva: profesional y humana. Desde el punto de vista profesional, el perito habrá de ser capaz de reunir la información pertinente de manera rápida y eficaz. Es necesario que conozca todos los hechos para encontrar la solución más idónea. De esta manera, se evitan conclusiones precipitadas, suposiciones o prejuicios. Cada cliente es único y su problema, particular, y así habrá de tratarlo el perito. Si el perito se asegura de que ha comprendido a la perfección todas las

implicaciones del problema que le plantea el cliente, encontrará mejores soluciones y se ganará su apoyo y reconocimiento.

En la entrevista con el cliente, referida desde el punto estrictamente profesional, el perito tratará de tranquilizar, cuando sea necesario, al cliente, interesándose por los problemas añadidos que hayan podido surgir. El perito dialogará empleando un lenguaje positivo y fácil de entender para el interlocutor, evitando recurrir a tecnicismos y a términos propios del mundo pericial.

Desde el punto de vista de la dimensión humana, el perito deberá ser capaz de detectar qué demanda el cliente en cada momento. Comprenderá la trascendencia que tiene el accidente para el asegurado, poniéndose en su situación y mostrando su lado más amable, sin descuidar su faceta profesional.

Para ello, el perito debe manifestar una actitud de servicio, demostrando profesionalidad e implicación con el asegurado. Es la mejor manera de actuar para que el cliente perciba la intención de solucionar su problema, buscando alternativas. Desde este punto de vista, practicar la empatía elimina sensaciones negativas y tensiones. Además, el perito describirá el proceso de actuación. Así, uno de los aspectos que más agradece el asegurado es la descripción de lo que se va a hacer, detallando los pasos de la tramitación, en qué consiste la peritación y cuál será el proceso de reparación, restando gravedad al siniestro. En definitiva, un buen servicio de atención al cliente es dar algo más, buscar alternativas para aportar soluciones al inconveniente que le ha surgido al asegurado. Supone ofrecer información complementaria, prever dificultades y estar dispuesto a dedicar tiempo y esfuerzo adicionales para alcanzar la satisfacción del cliente ✖



PARA SABER MÁS

- Área de Peritos. peritos@cesvimap.com
- J. Barlow y C. Moller. Una queja es un regalo. Gestión 2000, 2001
- www.revistacesvimap.com