



24/7

ADELANTE, LA PUERTA ESTÁ ABIERTA

TEXTO **VIOLETA MATEO**
FOTOGRAFÍAS **MAPFRE**



Me quedo con los momentos de confianza que se crearon con clientes y mediadores, aquellas llamadas de ventas que se convertían en terapia.

Estar de guardia. Es una expresión que vinculamos con hospitales, servicios de emergencia, de mantenimiento... Sin embargo, también hubo guardias en MAPFRE durante los días más duros del confinamiento en 2020. Hemos contado ya en esta revista cómo fue adaptarse al trabajo desde casa y atender a los clientes, colaboradores y proveedores en la distancia y cómo hubo que adoptar nuevas herramientas a toda velocidad. Pero también hubo que continuar con el trabajo presencial en circunstancias difíciles, pues no siempre hay acceso a las herramientas digitales y, en todo caso, hay servicios que no pueden desempeñarse de otra manera que cara a cara. Lo saben bien nuestros PROTAGONISTAS de este número, compañeros que continuaron atendiendo al público en tan difíciles circunstancias. Les hemos pedido que expresen en pocas palabras cómo fue trabajar sintiendo que estaban colaborando para hacer un mundo mejor.

MERCEDES FUENTES ACERO

**ASESOR COMERCIAL VIDA-SALUD
MAPFRE ESPAÑA**

Me quedo con los momentos de confianza que se crearon con clientes y mediadores, aquellas llamadas de ventas que se convertían en terapia y que quizás no sirvieron para cubrir objetivos, pero sí para ayudar a que una persona siguiera adelante. Muchas veces el trabajo consistió en eso, en sostener para que no se fuese todo abajo.

Me quedo con la confianza de los clientes que me permitieron entrar en sus casas, con el valor de los mediadores que buscaron gestiones debajo de las piedras y con esos ratos en los que, en la “seguridad” de mi coche, podía respirar sin mascarilla.

Porque el miedo, la inseguridad o la frustración que sentimos en esa etapa se queda allí, en el pasado.

CLAUDIA SÁNCHEZ GONZÁLEZ

ANALISTA COMERCIAL
MAPFRE MEXICO

Es un hecho que el estar pasando por una pandemia cambió la forma de pensar y vivir de la gente, a la fecha no conozco alguna empresa o persona que no haya cambiado sus hábitos en pro de un bienestar común. Muchas veces el día a día nos va absorbiendo y el presente se nos va de las manos sin darnos cuenta, pienso que la pandemia nos obligó a hacer una pausa en el camino para reflexionar y valorar las cosas que realmente importan, y como consecuencia ser personas y empresas más conscientes y presentes.

Inicialmente percibí un poco de renuencia a acatar las medidas de seguridad, principalmente en el número de personas que acudían a realizar un trámite, ya que lo hacían en grupos de 3 o 4 por familia. Sin embargo, conforme fue pasando el tiempo, la gente se adaptó a los cambios y esto ya no presentó un problema.

También percibí un poco de preocupación, ya que las solicitudes de cotizaciones en los productos de gastos médicos y en consecuencia las ventas de este ramo sufrieron un incremento.



La pandemia nos obligó a hacer una pausa en el camino para reflexionar y valorar las cosas que realmente importan.



Siempre estaré agradecido con MAPFRE, ya que continuaron brindándonos protección.

GUIDO ISMAEL CABALLERO M.

EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MAPFRE PERÚ

Cuando fui elegido para poder continuar con la atención presencial en el pasado año 2020, en un comienzo retorné con algo de temor dadas las circunstancias, pero gracias a todos los protocolos brindados a los trabajadores rápidamente me sentí más protegido y respaldado frente a mi salud. Siempre estaré agradecido con MAPFRE, ya que continuaron brindándonos protección.

En un comienzo, no pensé que al retornar a oficina la asistencia del público se diera con un promedio regular, sin embargo, fue creciendo a medida que se enteraban de que continuábamos en atención. Ello demuestra la confianza que el cliente nos tiene. También debo mencionar que hubo un gran incremento en la solicitud de servicios funerarios debido a la coyuntura, y pude observar que el cliente obtuvo una mayor y mejor cultura en lo que respecta a los seguros, gracias a una buena coordinación entre las áreas involucradas.

Finalmente es gratificante sentir el respaldo en el lugar donde pasamos gran parte del día y, a la vez, nada mejor que ofreciendo la mayor confianza a nuestros clientes.

PAULO MEDINA

PERITO DE SINIESTROS DE AUTOS Y CAMIONES
MAPFRE BRASIL

Soy inspector especialista en vehículos pesados en MAPFRE Brasil desde hace 11 años y fui uno de los colaboradores que se mantuvieron de cara al público en la región Centro Oeste del país en el periodo de la pandemia. La experiencia vivida fue extremadamente importante no solo por el aprendizaje de nuevas formas de trabajo sino que principalmente me enseñó a percibir la vulnerabilidad de los métodos antiguos frente a un problema desconocido a nivel mundial que hasta hoy afecta a toda la humanidad y por tanto debemos estar atentos a los cambios de escenario y abiertos a enfrentar nuevos retos de la mejor forma posible. Ciertamente, mi participación fue fundamental para mantener nuestro nivel de atención a clientes y proveedores de forma impecable.



Debemos estar atentos a los cambios de escenario y abiertos a enfrentar nuevos retos de la mejor forma posible.



Lo más importante era empatizar con nuestros clientes y mediadores, mostrándoles apoyo y dando el mejor servicio.

MARI CARMEN SALES SALOM

DIRECTORA DE OFICINA
MAPFRE ESPAÑA

Desconcierto, preocupación, duda, miedo... aquello que yo sentía no solo me pasaba a mí. Así que, siempre con el respaldo y gracias al equipo de la oficina, entendimos que lo más importante era empatizar con nuestros clientes y mediadores, mostrándoles apoyo y dando el mejor servicio. Los asegurados necesitaban ser escuchados con toda nuestra atención y nos pusimos manos a la obra, más siendo oficina de guardia durante la pandemia. Hasta algunos clientes se atrevieron a visitarnos, en un momento en el que nuestros vecinos nos llevaban café a la oficina, en agradecimiento por estar ahí. Nuestro sector cumple una misión económica y social de primer nivel y esta responsabilidad nos animó a dar lo mejor de nosotros mismos. Tras una situación como la vivida, se queda el sentimiento de orgullo hacia las personas que formamos una empresa que estuvo más que a la altura de las circunstancias.

NADIA R. CARRILLO GALVÁN

ESPECIALISTA DE NEGOCIO MULTIRRAMO.
MAPFRE MÉXICO

La pandemia, y la consiguiente crisis del confinamiento, modificó radicalmente la forma de acercar los seguros a la población. Las aseguradoras tuvieron que reconfigurarse para usar en forma eficiente las plataformas digitales para captar, convencer y vender, todo un reto. Por ello tuvimos que sustentarnos no solo en el conocimiento pleno de los productos sino también de las herramientas digitales que se estarán utilizando al 100 % en los próximos años. Por ello, de esta experiencia he aprendido que la atención personalizada es la columna vertebral de nuestros servicios, la forma en que la demos, sea cara a cara o a través de una herramienta digital, no debe implicar un detrimento en la calidad y mucho menos en la imagen de la empresa.

El estar al frente con temor, con incertidumbre, te hace reflexionar y valorar la labor que realizas y qué impacto puede tener hacia quien confía en ti. El que los clientes supieran que tienen el respaldo de MAPFRE, tanto presencial como virtual, generó mayor confianza y ni siquiera pensaban a quién buscar, pues sabían que tú, nosotros, MAPFRE, estábamos allí. Esto reafirma mi sentido de pertenencia y mi vocación de servicio.



Que los clientes supieran que tienen el respaldo de MAPFRE, tanto presencial como virtual, generó mayor confianza y ni siquiera pensaban a quién buscar, pues sabían que tú, nosotros, MAPFRE, estábamos allí.

FREDDY GAMBOA

COORDINADOR TERRITORIAL
MAPFRE MÉXICO

MAPFRE es una gran empresa orientada al cliente y a nuestros mediadores, y es un orgullo colaborar en ella y ser partícipe activo en una oficina de atención al público durante estos tiempos tan complejos a causa de la pandemia, brindando asesoría y servicio.

Una de las experiencias más satisfactorias durante esta pandemia fue el poder brindar apoyo a uno de nuestros asegurados para gestionar su reembolso de gastos médicos por covid-19. El asegurado argumentó que el padecimiento continuaba generando gastos y requería tener liquidez para cubrir el pago de medicamentos.

Es importante continuar generando este tipo de acciones, para consolidar la confianza de nuestros clientes, aliados y la sociedad, posicionándonos como una empresa de excelencia en el servicio.

Esto, sin lugar a duda, es muestra palpable de la responsabilidad social que siempre caracteriza al Grupo MAPFRE.



Es un orgullo colaborar en MAPFRE y ser partícipe activo en una oficina de atención al público.

KIARA SIERRA VILLANUEVA
EJECUTIVA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MAPFRE PERÚ

El 2020 ha sido un año en el cual nos ha tocado acondicionarnos a los nuevos parámetros en las diferentes funciones que desarrollamos.

Desde mi perspectiva de ejecutiva de atención al cliente presencial, tengo que destacar que fue complicado en los primeros meses no sólo por los factores como movilización, temor de contagio, etc., sino por lo que suponía lidiar con clientes con carga emocional muy fuerte. Esta experiencia nos ha ayudado a ser más tolerantes y potenciar nuestra sensibilidad por el prójimo.

Doy las gracias a MAPFRE porque desde un inicio se encargó de brindarnos la seguridad y confianza de ir día a día a trabajar cumpliendo con los protocolos.

Sigamos manteniendo los cuidados, es un trabajo en conjunto por el bienestar de las personas que nos rodean.



Esta experiencia nos ha ayudado a ser más tolerantes y potenciar nuestra sensibilidad por el prójimo.



Todo el equipo siguió todos los protocolos de seguridad y no escatimó esfuerzos para continuar atendiendo de la mejor manera posible a nuestros clientes.

ALEXANDRE LUIZ HOY DUBIELLA
COORDINADOR DE INSPECCIÓN DE SINIESTROS
MAPFRE BRASIL

Durante el período de confinamiento, todo el equipo de peritación siguió todos los protocolos de seguridad y no escatimó esfuerzos para continuar atendiendo de la mejor manera posible a nuestros clientes, manteniendo así unos de los principales valores de MAPFRE, que es la vocación de servicio y equipo comprometido.

Fue un momento complicado, pues ningún cliente quería prescindir de su vehículo, dada la necesidad de mantenerse distanciado y alejado de aglomeraciones, por lo que el coche se convirtió en una herramienta esencial para conseguir esa distancia. Nos dimos cuenta aún más de la importancia de nuestro trabajo para los clientes.

JHASMÍN H. CUSIHUAMAN MESCCO

EJECUTIVA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MAPFRE PERÚ

Fue un gran reto iniciar las labores presenciales, pues de alguna manera te inunda el temor de contagio al atender al público. Sin embargo, por mis creencias, dejé mis temores en manos de Dios y sentí ánimo al saber que podría ser de ayuda a los clientes que atendiera. Llevo varios años trabajando en la misma oficina y fue muy gratificante que muchos clientes acudían y mostraban su preocupación por nosotros y se alegraban al saber que todo iba bien. Esto también me permitía desearles todo lo mejor a ellos y a sus familias, y decirles que mantuviéramos la confianza en que al final todo saldría bien.

Lo más solicitado en nuestra oficina fueron los seguros de autos, pues muchos habían dejado de pagar por la coyuntura y deseaban retomarlos.

Nunca dejes que el temor te inunde, sino llénate de valentía y enfrenta lo que te tocó.



Sentí ánimo al saber que podría ser de ayuda a los clientes que atendiera.

ARNÓBIA MOURA COELHO

ASISTENTE ADMINISTRATIVA
MAPFRE BRASIL

La pandemia supuso un riesgo directo para nuestras vidas, sin embargo, tuvimos la oportunidad de trabajar tanto desde casa como en la oficina. Al montarse un sistema de trabajo que permitía atender todas las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, yo tuve una experiencia única, ya que trabajé siempre de forma presencial.

Se mantuvo un estado mental positivo, se realizaban reuniones para conseguir que los equipos trabajáramos alineados, la distancia ya no era una barrera, pues usábamos la tecnología a nuestro favor y frente al caos, crecíamos. Yo crecí mucho en ese periodo.

Todo contribuyó para que el trabajo fuese desempeñado de forma productiva a diario, llevando la tranquilidad a nuestros asegurados, colaboradores y proveedores.

Fue una de las mejores experiencias de mi vida, durante la cual fue posible proteger la vida y también mantener la seguridad personal de nuestros clientes, transmitir tranquilidad con nuestra voz, abrazar a través de una llamada de teléfono, llevar consuelo y desempeñar nuestro trabajo con excelencia para aquellos que tenían un siniestro de tráfico en un momento tan difícil.

Creo que ha sido una época en la que, además de crecer, hemos sido más sensibles.



Transmitir tranquilidad con la voz, abrazar a través de una llamada de teléfono y llevar consuelo fue una de las mejores experiencias de mi vida.



MAPFRE, con su respaldo y las medidas de prevención que brindó, generó confianza entre sus empleados y clientes.

ALBERTO ROLDÁN ACEVES
COORDINADOR DE LICITACIONES
MAPFRE MÉXICO

Es un hecho que en un principio la pandemia generó mucha incertidumbre y nos paralizó al tomarnos por sorpresa, pero entre los aprendizajes que esto nos ha dejado está la adaptación a los cambios y el saber aprovechar las oportunidades que se presentan. Aquí es donde entra MAPFRE, ya que con su respaldo y las medidas de prevención que brindó, generó confianza entre sus empleados y clientes. Para nosotros supuso un gran impulso ya que nos invitó a no detenernos para conseguir nuestros objetivos.

PEDRO FISCHER SZELAG

COORDINADOR DE INSPECCIÓN DE SINIESTROS
MAPFRE BRASIL

A pesar de que el confinamiento me enseñó la importancia de saber adaptarse a las situaciones, en los primeros momentos fue algo incómodo, pero como gestor entendí que no había otro camino para obtener resultados. Es fundamental que los equipos estén orientados y preparados para trabajar con calma, para tener éxito y para confiar en la capacidad de todos. Con esto se obtiene la confianza. Todos sabíamos que no podíamos estar juntos, pero entendíamos que las peritaciones tenían que hacerse y no podían pararse.

De hecho, en el pico de la pandemia, en julio de 2020 tuvo lugar un ciclón en el estado de Santa Catarina que afectó a varias ciudades, con más de 2000 siniestros comunicados. Nuestro bien entrenado equipo tuvo que cambiar su estrategia y adaptarse a los protocolos de seguridad, con un punto de atención fijo. A pesar de todos los impedimentos, fue un éxito para el equipo y recibimos felicitaciones por parte de asegurados y corredores. Y lo más importante de todo fue que ningún perito se contagió.



Sabíamos que no podíamos estar juntos, pero entendíamos que las peritaciones tenían que hacerse y no podían pararse.

LUIS OLARIAGA MASUTIER

DIRECTOR OFICINA
MAPFRE ESPAÑA

Y de repente todos confinados, desconcierto, miedo, incertidumbre...nos enfrentamos a una situación jamás vivida. Debíamos seguir adelante y adaptarnos al nuevo entorno, actuar y tomar decisiones con rapidez, lo más importante era estar cerca de las personas.

La comunicación se convirtió en algo determinante y que llegaba a todas las capas de MAPFRE y a nuestros clientes. Vivimos días muy intensos, descubriendo nuevas formas de trabajar y de relacionarnos... muchas horas de videoconferencias, adaptación de los planes de trabajo para que no se parara nada y tuviéramos el contacto más directo y cercano con los clientes.

Posteriormente nos incorporamos a las oficinas, en una ciudad fantasma y la clave fueron las PERSONAS.... Hicimos todos un gran esfuerzo y un gran trabajo

A mi regreso lo hice junto al compañero Victor Moreno Mariscal (Asesor Comercial de Empresas). Durante las primeras semanas, vivimos una de las experiencias mas extrañas con toda esta nueva situación, ya que el hacer el trayecto de mi casa al trabajo (a pie) y viceversa, se convirtió en un paseo por una ciudad "casi fantasma". Muy poca gente por la calle, policías y guardias civiles preguntándote a donde te diriges...



Debíamos seguir adelante y adaptarnos al nuevo entorno, actuar y tomar decisiones con rapidez, estar cerca de las personas.

JOSÉ ANTONIO TENA PEREIRA

ASESOR DE CLIENTES
MAPFRE ESPAÑA

Salir por la mañana a primera hora para dirigirme al trabajo se convirtió en una rara experiencia en la que me sentía un tanto extraño, tan solo con pensar que ese nuevo protagonista de la historia (la covid-19) podía estar en medio del camino que había hasta nuestra oficina de MAPFRE.

Ya en el puesto de trabajo, mi tarea consistía única y exclusivamente en atender el continuo ir y venir de llamadas telefónicas: clientes con sus partes de asistencias diarias, dudas sobre coberturas de su seguro en ese momento, etc.

Por suerte, esa mala época pasó sin mayor trascendencia, al menos en nuestra oficina.

A día de hoy, lo único que sigo echando en falta es la incorporación de todos los compañeros de MAPFRE a nuestro edificio. Aún continuamos con las incorporaciones escalonadas.

Un abrazo eterno a todos y cada uno de los compañeros que formamos esta gran familia.

