



La habilidad de entender al cliente

Calidad del servicio en la actividad pericial

LA IMPORTANCIA DE LA **ATENCIÓN AL CLIENTE** COBRA, DÍA A DÍA, MAYOR PROTAGONISMO, SEA CUAL SEA EL SECTOR EN EL QUE SE DESENVUELVA LA EMPRESA. LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA **CALIDAD EN EL SERVICIO** SE HAN CONVERTIDO EN UN ELEMENTO DIFERENCIADOR. HOY EN DÍA, CUALQUIER EMPRESA DEBE INTEGRAR EN SUS FINES Y OBJETIVOS ESTOS ASPECTOS



Por José Antonio Maurenza Román

Las compañías de seguros ofrecen gran variedad de servicios, así como un producto, la póliza, con la peculiaridad de que se abona con anterioridad al uso de los servicios estipulados en ella. Cuando ocurre el siniestro, en la gestión de cada expediente intervienen, por otra parte, diversas personas: tramitadores, peritos, gruietas, telefonistas, agentes... Todo ello contribuye a generar un servicio muy específico, que debe ser ofrecido al cliente con sumo cuidado.

El cliente de la compañía aseguradora

Los servicios facilitados por el conjunto de personas que pertenecen a una compañía de seguros dependen, pues, de una serie de proveedores y de las relaciones que se establecen entre ellos -clientes internos- con un objetivo común y final, que es la satisfacción del cliente externo, entendido éste como la empresa o personas que consumen los bienes o utilizan los servicios.

De todos los actores que intervienen en la tramitación de un siniestro, la actuación del perito es, tal vez, de cara al asegurado, una de las de mayor importancia, al encontrarse en una posición intermedia entre la compañía de seguros y el asegurado. Además, hay una segunda relación, que se puede definir como interna, entre el taller y el perito. Una definición correcta de este tipo de relaciones es fundamental para poder aportar al cliente externo un buen servicio.

Atención al cliente

La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el propio asegurado espera, además del propio bien o servicio, según expectativas de precio e imagen. Gestionar la calidad de servicio o de atención al cliente es totalmente diferente del control de la calidad de los bienes materiales. Existen muchas formas de definir la calidad. Sin embargo, en el caso de la



atención al cliente por parte de una compañía de seguros, todo el mundo tiene claro que se produce cuando el trato y la atención dada responden de la forma más apropiada a las demandas y expectativas de cada usuario.

Mediante la póliza de seguros, la entidad adquiere un compromiso de prestación de ciertos servicios y coberturas (como es la valoración en un tiempo determinado, la puesta a disposición del asegurado de un vehículo de sustitución etc.); la compañía y todas las personas que participan en la tramitación del siniestro deben velar por el cumplimiento de lo establecido.

Calidad de servicio

La necesidad de ofrecer calidad de servicio o calidad de atención al cliente nace desde el momento mismo en el que la empresa precisa, sea cual sea su actividad, un elemento diferenciador; el cliente de hoy en día da por hecho que al adquirir el producto adquiere el derecho a una buena atención. Sin embargo, con la aplicación del concepto de calidad de servicio escalamos un peldaño más en el trato con el cliente.

El objetivo es claro: ganar la confianza de los clientes que llegan a nosotros y potenciar la publicidad de nuestro producto a través de su propia satisfacción. El resultado final es la fidelización de un cliente al que podemos ofrecer nuevos productos y la captación de su círculo personal más inmediato a través de la recomendación.

Desde el momento en el que la empresa es capaz de proporcionar calidad de servicio en todos sus ámbitos deja de ser una mera comercializadora de un producto para ser un referente en la prestación de servicios.

La función del perito en este punto es determinante, pues, inconscientemente, el asegurado asocia a su actividad todo el servicio aportado por la compañía e, incluso, aspectos de la reparación del vehículo que, en muchos casos, dependen del profesional reparador. Es necesario, por lo tanto, no sólo realizar una buena labor pericial, sino también que el asegurador tenga conocimiento del procedimiento llevado a cabo por el perito; el seguimiento de las reparaciones debe efectuarse con diligencia, así como informando al asegurado de que se han llevado a cabo.

Potencial para el trato con clientes

Las capacidades de trato con el cliente deben ser potenciadas y cultivadas mediante la formación adecuada. En cualquier caso, han de considerarse ciertas condiciones necesarias para el trato con los clientes, ya sean los propios asegurados, ya sean los talleres e incluso los proveedores de la compañía:

1. Disposición al servicio

Dar servicio y cumplir con lo contratado, que no significa decir "sí" a todo y caer en el servilismo. Se da por supuesto que el perito sabe peritar, pero es necesario, además, que lo haga con interés.



LAS CAPACIDADES
DE TRATO CON EL
CLIENTE DEBEN SER
POTENCIADAS CON
LA FORMACIÓN
ADECUADA





EL PERITO DEBE
 APRENDER DE LOS
 ERRORES EN EL
 OFRECIMIENTO DEL
 SERVICIO Y FACILITAR
 QUE EL CLIENTE
 PLANTEE SUS
 RECOMENDACIONES

2. Capacidad de comunicación

Aprender a superar las barreras de comunicación entre las personas implicadas. Comprender al cliente y hacerle ver que parte de nuestro trabajo es satisfacer sus demandas.

3. Trato cordial

Afectividad y empatía: estas dos palabras definen el trato con el cliente en cualquier actividad, más aún en aquellos casos en los que la labor del perito pueden implicar una situación delicada para el asegurado.

4. Memoria

Reconocimiento de nuestros clientes; conviene recordar su nombre, sus gustos y aficiones, así como tener una idea de sus rasgos de personalidad.

5. Discreción

No hablar mal de los clientes, como regla general; mucho menos en su presencia o a otros usuarios.

6. Diligencia

Trabajar bien y a la primera. Hacer notar nuestra predisposición para dar calidad de servicio.

7. Imagen

Armonía, pulcritud, educación y compenetración al trabajar en grupo son fundamentales, no sólo para dar un buen servicio y atención, sino también para proyectar un ambiente de trato exquisito.

El perito, en la cadena de asistencia al asegurado

En el sector asegurador intervienen diversas personas en la asistencia al asegurado: peritos, tramitadores, telefonistas, talleres, empresas de rescate de vehículos... Son miembros de una cadena, que debe tener, como objetivo final, la satisfacción del cliente. Informar con diligencia, responder con brevedad al asegurado, cumplir los plazos

en los procesos de peritación, reparación y tramitación, mantener informado al cliente en todo lo que le atañe a él y a su vehículo son aspectos que se deben dar por supuestos.

En este sentido, el perito debe aprender de los errores en el ofrecimiento del servicio y facilitarle al asegurado que plantee sus recomendaciones para así poder retroalimentar el sistema, manteniendo una continua mejora.

El perito de seguros tiene una dimensión profesional, basada en fundamentos técnicos, que ocupa un gran porcentaje del tiempo en la entrevista con el cliente, en la cual obtiene la información necesaria para la realización la valoración y posibles trabajos posteriores, como los informes. En la entrevista recopila datos sobre la ocurrencia del accidente, los daños producidos, etc. y ofrece información acerca de los procesos de reparación, procedimiento a seguir por la compañía, etc.

El perito debe empatizar con el cliente, en ésta y todas las partes del proceso, atendiendo al impacto que le puede causar la información que se le ofrece y asumiendo, en todo momento, la responsabilidad de las acciones llevadas a cabo y realizando diligentemente el trabajo ■

PARA SABER MÁS

Área de Peritos
 peritos@cesvimap.com

Cesviteca, biblioteca multimedia de CESVIMAP
 www.cesvimap.com

www.revistacesvimap.com