



**PANCHO**  
**MONTESDEOCA**



MASTERCLASS  
ON LINE (75 A 90 min)

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



**ZURICH**



DOCUMENTOS DE USO DE ASESORES  
PRODUCTORES DE SEGUROS DE ZURICH

# REGLAS DE JUEGO

1. Micrófonos **silenciados**
2. Tiempo aproximado **75 a 90 min**
3. Interacción: **chat, video**
4. Siempre es bueno un **block de notas**
5. Dime **click!** en tus aprendizajes (chat)
6. **Preguntas y comentarios** al final



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



DOCUMENTO DE USO DE PRODUCTORES DE SEO

# CONTEXTO NEGOCIOS 2.0

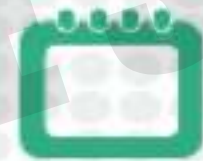
PRODUCCIÓN

VENTAS

MARKETING

RELACIONES  
EFECTIVAS - AFECTIVAS

DIGITALIZACIÓN



/betlatam

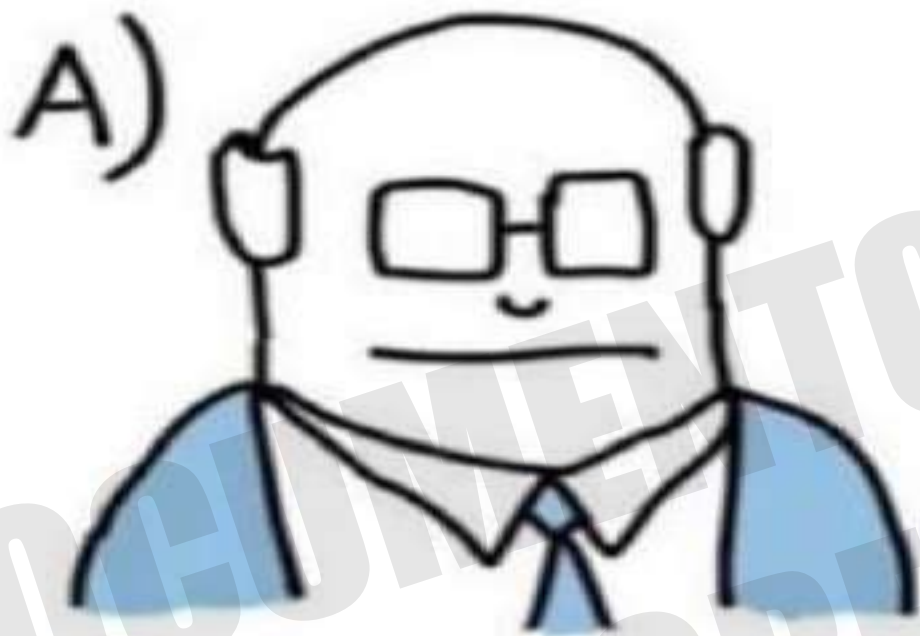
✉ info@betlatam.com

🌐 www.betlatam.com

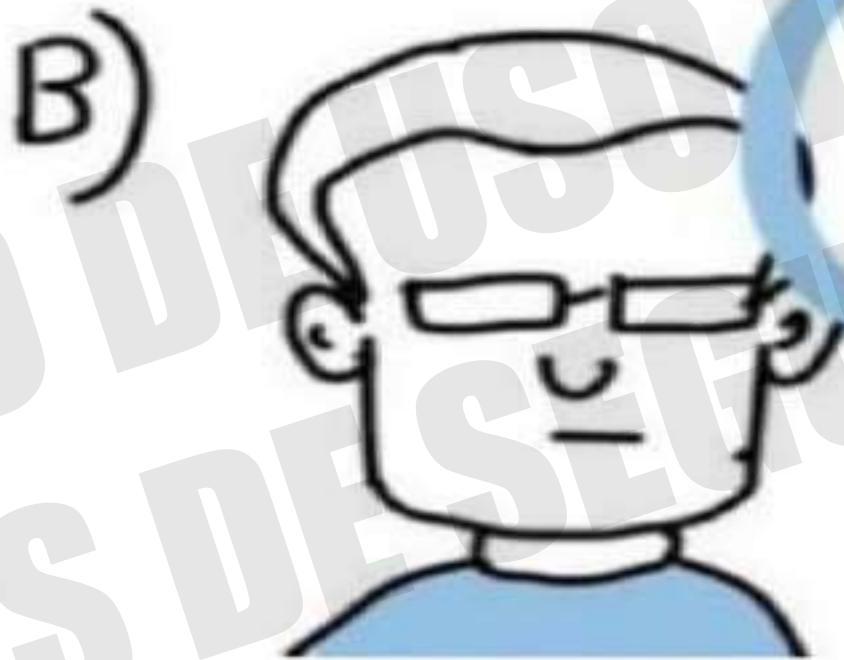
GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# CONTEXTO NEGOCIOS 2.0

## ¿QUIÉN LIDERÓ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TU COMPAÑÍA?



**EL GERENTE**



**SISTEMAS /  
TECNOLOGÍA**



**COVID 19**



[/betlatam](#)

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**:BET:**  
LATAM



ZURICH®



# Transformación Digital

DOCUMENTO DE USO DE ASESORES  
PRODUCTORES DE SEGUROS DE ZURICH

Nos transformamos para juntos apoyar a nuestros mutuos clientes



## Upla Electrónica

El proceso electrónico del formulario de vinculación nos permite agilizar y optimizar tus procesos de emisión y renovación



## Póliza Electrónica

Emite tu póliza electrónica en 3 pasos.

1. Recíbela en tu correo lista para firmar
2. Revisa tu póliza y firmala digitalmente
3. Listo ya tienes tu póliza de forma segura



## Botón de pagos

Simplificación y facilidad; en pocos pasos nuestros clientes pueden pagar su póliza

Ingresa al sitio Web

[www.zurichseguros.com.ec/es-ec/inicio](http://www.zurichseguros.com.ec/es-ec/inicio)

**Sección recursos / pagos en línea**



## Suscripción digital débito

(Débito digital, próximamente)

Paga de manera segura con el proceso de débito digital.

# CLIENTE 2.0



[/betlatam](#)

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM



# CLIENTE 2.0



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# CLIENTE 2.0



[/betlatam](#)

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**:BET:**  
LATAM

# CLIENTE 2.0

## Perfil Cliente 2.0

- Busca empatía en la pandemia emocional y económica (saturación)
- Informado globalmente – competencia mundial
- Busca la hiperpersonalización
- Cansado de experiencias tradicionales

## ¿CÓMO ENTENDERLO?

- Psicología digital
- Micromomentos (decisión) – CX
- Estudio de analíticas



/betlatam

✉ info@betlatam.com

🌐 www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

MODELO PCRS - BETLATAM

 **PLANIFICACIÓN**

 **CONTACTO**

 **REUNION**

 **SEGUIMIENTO**



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL

**BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN



1. Definir el perfil del cliente - customer profile
2. Construir diferenciadores de mi producto / servicio
3. Construir argumentos frente a los diferenciadores
4. Definir estrategias de ciclo de vida del cliente



/betlatam

■ info@betlatam.com

🌐 www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
.:BET:.  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 1. DEFINIR EL PERFIL DEL CLIENTE - CUSTOMER PROFILE

- Sector / Industria (¿Covid19?)
- Volumen de ventas
- Rentabilidad
- Frecuencia de compra
- Experiencias anteriores con el producto o servicio
- Colaboradores
- ¿Quién toma la decisión?



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**:BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 2. CONSTRUIR DIFERENCIADORES DE MI PRODUCTO / SERVICIO



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 2. CONSTRUIR DIFERENCIADORES DE MI PRODUCTO / SERVICIO

- ¿Cuáles son los factores diferenciales de mi producto o servicio?
- ¿Son realmente diferenciales?
- Análisis de competidores
- Análisis CX Digital 360
- Construcción de diferenciación (prototipado)



/betlatam

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM



Sirviendo a clientes por casi **150 años**



“Apoyaremos a nuestros clientes, nuestros colegas y nuestros distribuidores. Trataremos de asegurarnos de que todos podamos salir de esta crisis aún más fuerte que antes”

Mario Greco Group Chief Executive Officer

## Nuestras Fortalezas

Posición  
financiera sólida

**RATED** **AA-/positive**  
by Standard & Poor's (S&P)

Sólida posición  
financiera

Un negocio bien  
equilibrado



Nuestro negocio está  
equilibrado por la  
geografía, los  
productos y los  
segmentos de clientes.

Marca de confianza,  
gente talentosa



Nuestra comprensión  
de los riesgos que  
enfrentan nuestros  
clientes y la capacidad  
de satisfacer sus  
necesidades refuerzan  
nuestra valiosa marca  
global.



## Clientes:

- Clientes Proceso **digital y simplificado** para pago de siniestros
- Facilidades de pago
- Herramientas digitales:
  - Boton de Pago
  - E Poliza
  - Inspecciones Virtuales
  - UPLA Electronica
  - Acompañamiento
  - Tips preventivos
  - Webinars



## Comunidad

- Donación a Dar una mano sin dar la mano ayuda a **10.000** familias
- **Fondos para fundaciones** a nivel nacional:
  - Fundacion Reina de Quito
  - CEPREME
  - Matias Mujica
  - FANO



## Colaboradores:

- **Herramientas** para teletrabajo
- **100 % operativos** desde casa
- Equipo Motivado
- Acompañamiento constante
- **Capacitación** para modo teletrabajo



## Socios estratégicos:

- Equipo Zurich 100% operativo
- Servicios online
- Asesoría Virtual
- Herramientas digitales operativas y disponibles
- Pagos de comisiones a tiempo
- Aparato tecnológico disponible
- Contact Center disponible para requerimientos de mutuos clientes

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 2. CONSTRUIR DIFERENCIADORES DE MI PRODUCTO / NEGOCIO

Si haces de las debilidades de tus competidores tus fortalezas, estarás construyendo un gran diferencial...



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 3. CONSTRUIR ARGUMENTOS FRENTE A LOS DIFERENCIADORES

- **DIFERENCIADOR -> Método SPIN**
- SITUACIÓN
- PROBLEMA
- IMPLICACIÓN
- NECESIDAD DE COMPRA



/betlatam

✉ info@betlatam.com

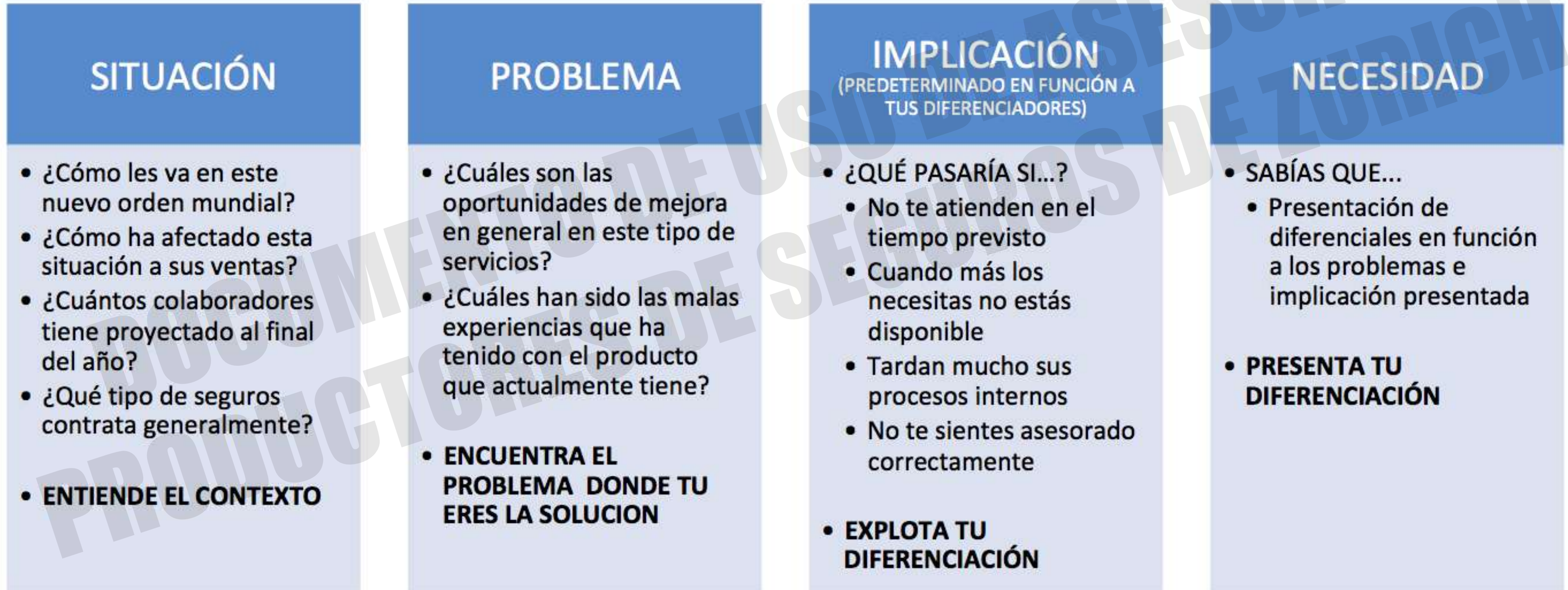
🌐 www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 3. CONSTRUIR ARGUMENTOS FRENTE A LOS DIFERENCIADORES



## Asistencias gratuitas

Hemos implementado estas asistencias para nuestros clientes



### ALÓ DOCTOR

Consultas médicas telefónicas las 24 horas, sin costo.



### AMBULANCIA

Servicio de ambulancia si sufres un accidente o emergencia en casa.



### ASISTENCIA LEGAL

Asistencia con un equipo de abogados via telefónica en consultas sobre diversas áreas del derecho.



# Asistencia Zurich



1800 987 000  
09 99 38 22 38



## Remolque o traslado del vehículo asegurado:

Avería: traslado de hasta 300 kilómetros por evento, límite 3 eventos al año.  
Choque: traslado de hasta 300 kilómetros por evento, límite 3 eventos al año.  
Segundo traslado : Cobertura de USD 200 por avería o accidente, 3 eventos al año



## Conductor elegido



## Tramitador personal



## Asistencia Legal In Situ



## Liberación del vehículo de los patios de la Policía

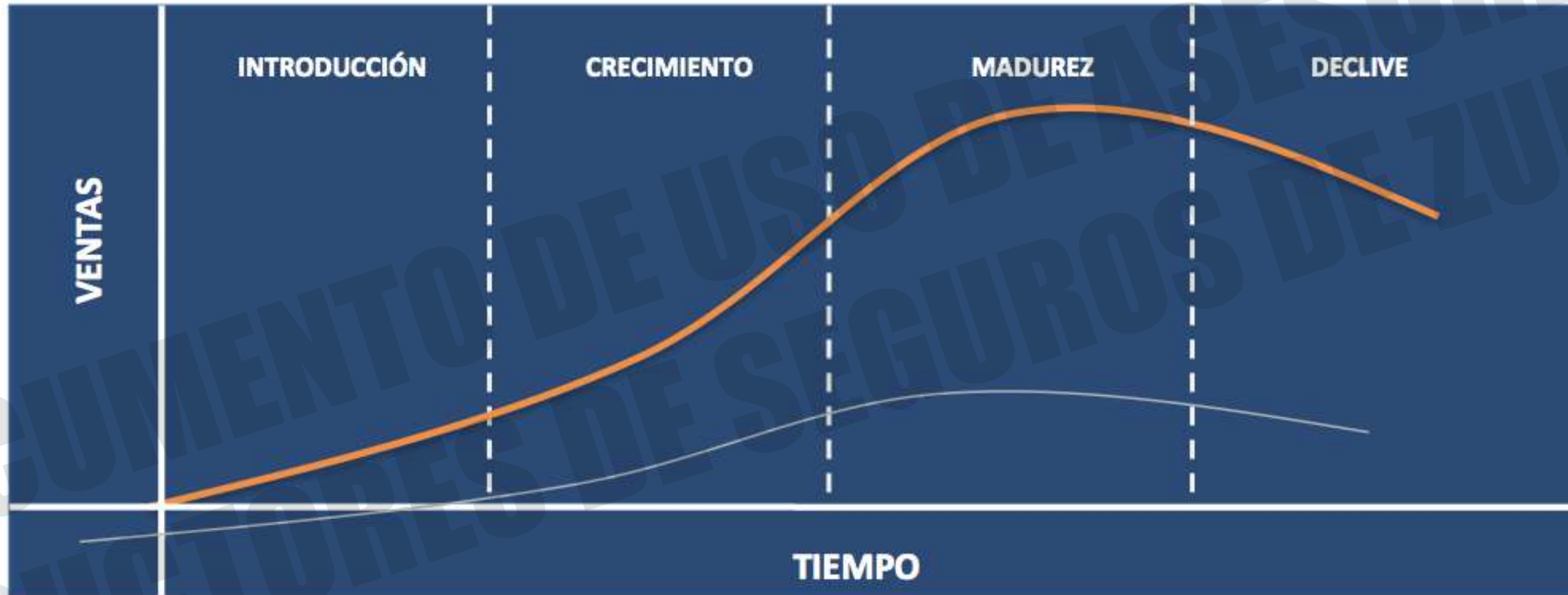


## Otras asistencias: Auxilio mecánico, ambulancia, asistencia en viajes

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 4. ESTRATEGIAS DE CICLO DE VIDA DE CLIENTE



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## PLANIFICACIÓN

### 4. ESTRATEGIAS DE CICLO DE VIDA DE CLIENTE

CICLO DE VIDA	CLIENTE	USD.	% PARTICIPACIÓN	USD. EN ETAPA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES SMART	FECHA	PRESUPUESTO	USD. POR ETAPA	% CRECIMIENTO ESPERADO POR CLIENTE
	(Enumere a los clientes)	(Facturación por cliente)	(participación por cliente en relación con la etapa del ciclo de vida)	(Sumatoria de USD de facturación total clientes)		(Establezca estrategias por clientes)	(Simples, Medibles, Alcanzables, Relevantes, con Tiempo)		(Presupuesto por acción de estrategia)	(USD por etapa del ciclo de vida total)	
INTRODUCCION	A	20.000,00	13%	150.000,00	OBJETIVOS 1:	ESTRATEGIA 1:	ACCION 1: (AGREGAR UNA FILA POR ACCIÓN)		0		
					OBJETIVOS 2:	ESTRATEGIA 2:					
					OBJETIVOS 3:	ESTRATEGIA 3:					
CRECIMIENTO	B	80.000,00	53%								
	C	50.000,00	33%								

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

MODELO PCRS - BETLATAM



**PLANIFICACIÓN**



**CONTACTO**



**REUNION**



**SEGUIMIENTO**



[/betlatam](#)

✉ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



1. PREPARACIÓN

2. EJECUCIÓN



/betlatam

✉ info@betlatam.com

🌐 www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



## 1. PREPARACIÓN

- **¿QUIÉN TOMA LA DECISIÓN? (VIENE DE LA DEFINICIÓN DEL CUSTOMER PROFILE)**
- **¿QUIÉN ES?**
- **¿REDES DE INFLUENCIA?**
- **¿CÓMO LE GUSTA COMUNICARSE?**



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



## 1. PREPARACIÓN - STALKER MODE ON



DOCUMENTO DE USO DE ASESORES  
PRODUCTORES DE SEGUROS DE ZURICH

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## CONTACTO

### 1. PREPARACIÓN - STALKER MODE ON

PERFIL CORPORATIVO



PERFIL PROFESIONAL



PERFIL SOCIAL



PERFIL SICOLÓGICO



MAPAS MENTALES

GRUPO EMPRESARIAL



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## CONTACTO

### 1. PREPARACIÓN - STALKER MODE ON

¡Existen muchas posibilidades de que tus amigos sean parte de esos contactos y puedan darte información de ellos!



/betlatam

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
:BET:  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



## 1. PREPARACIÓN - STALKER MODE ON MAPAS MENTALES

NOMBRE	FACTORES MOTIVACIONALES			SISTEMAS REPRESENTACIONALES			METAPROGRAMAS			
	Poder	Logro	Afiliación	Visual	Auditivo	Kinestésico	Global / Detalle	Estructurado / Opciones	Interno / Externo	Igualador / Diferenciador
Rodrigo Álvarez	X			X			G	O	I	D
Andrea Fernandez			X			X	D	E	I	D
Roberto Espín		X			X		D	O	E	I



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL

**BET:**  
LATAM



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



## 2. EJECUCIÓN - CANALES



DOCUMENTO DE USO DE ASESORES  
PRODUCTORES DE SEGUROS DE ZURICH

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## CONTACTO

### 2. EJECUCIÓN

#### TIPS CANALES - EMAIL

#### TÍTULO

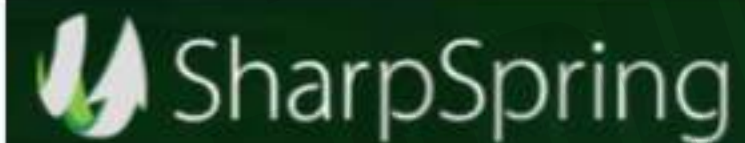
- Personalizado (persona / dato del negocio)
- Diferenciador

#### CUERPO

- Agradecimiento
- Texto en función al Stalking Mode ON
- Preguntas SPIN + Datos industria
- Diferenciales
- Textos específicos

#### DESPEDIDA

- Call to action
- Preferible no archivos adjuntos, sí links



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

MODELO PCRS - BETLATAM



**PLANIFICACIÓN**



**CONTACTO**



**REUNION**



**SEGUIMIENTO**



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0



TIEMPO MÁXIMO SUGERIDO:

**60 MIN**



[/betlatam](#)

✉ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET:**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

MODELO PCRS - BETLATAM



**PLANIFICACIÓN**



**CONTACTO**



**REUNION**



**SEGUIMIENTO**



[/betlatam](#)

■ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET**  
LATAM

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

## SEGUIMIENTO

### FOLLOW UP EXPERIENCE

- Email de agradecimiento
- Email de datos interesantes
- Interacción redes sociales
- Construcción de relación



# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

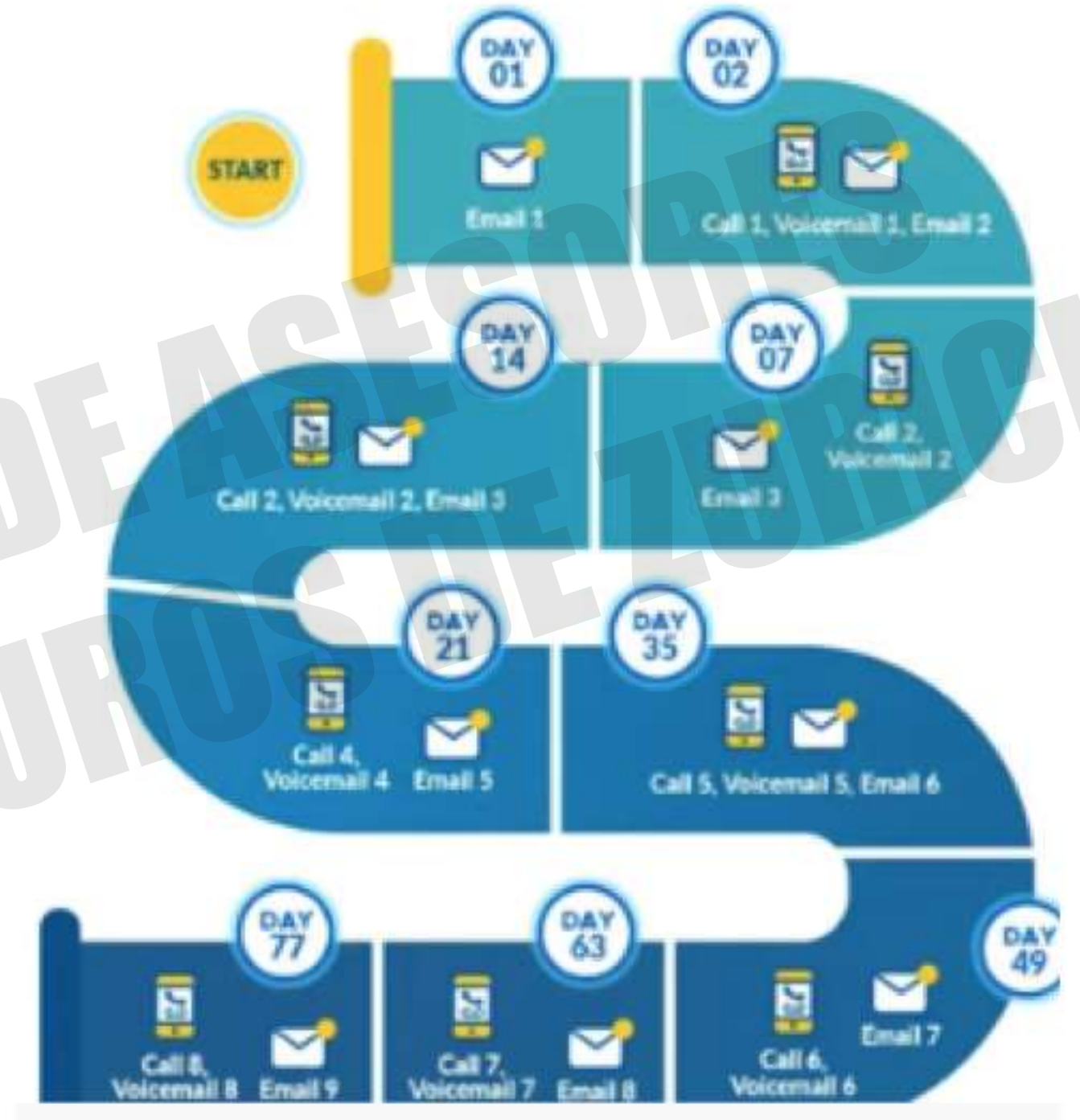
## SEGUIMIENTO

FOLLOW UP EXPERIENCE

## AUTOMATIZACIÓN



## CRM



/betlatam

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL  
**BET:**  
LATAM

# FINALMENTE...



[/betlatam](#)

✉ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

GRUPO EMPRESARIAL  
**:BET:**  
LATAM



# Zurich Insurance Group

## Construyamos el futuro juntos



Estamos aquí para juntos alcanzar las metas propuestas.

DOCUMENTO DE USO DE PRODUCTORES DE SEGUROS DE ZURICH



EL SECRETO ESTÁ EN EL  
**MÉTODO Y LA DISCIPLINA COMERCIAL**



[/betlatam](#)

✉ [info@betlatam.com](mailto:info@betlatam.com)

🌐 [www.betlatam.com](http://www.betlatam.com)

# DIGITAL SALES STRATEGIES 2.0

DESPUÉS DE ESTA MASTERCLASS  
**¿CUÁNTO MÁS PODRÍAS VENDER?**



**ZURICH**



[/betlatam](#)

info@betlatam.com

www.betlatam.com

GRUPO EMPRESARIAL

**BET:**  
LATAM



# ¡GRACIAS TOTALES!

[fmontesdeoca@betlatam.com](mailto:fmontesdeoca@betlatam.com)



**PANCHO MONTESDEOCA**