



PRÓXIMOS GREMIOS Y REPERCUSIÓN DE CIERRES

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

ALBERTO YUSTE
DANIEL CÁMARA



ÍNDICE

1. NUESTRA INFLUENCIA EN EL NPS
2. GESTIÓN DE EXPECTATIVAS
3. ÁRBOL DE INFORMACIÓN DE 1^a VISITA
4. GESTIÓN DE CIERRES





1 NUESTRA INFLUENCIA EN EL NPS





¿QUE ES EL NPS?



El Net Promoter® Score mide (y compara) la lealtad de los clientes hacia una empresa haciendo una sola pregunta "En relación al servicio de asistencia prestado ¿Con qué probabilidad recomendaría "X SEGURO" a un amigo, familiar o conocido? 0 Nada probable - 10 Muy probable

¿CÓMO SE MIDE?



"En una escala de 0 a 10, donde 0 es que Seguro que no recomendaría, y 10 es Seguro que sí recomendaría... ¿Con qué probabilidad recomendaría (NOMBRE SEGURO) a un familiar, amigo?"



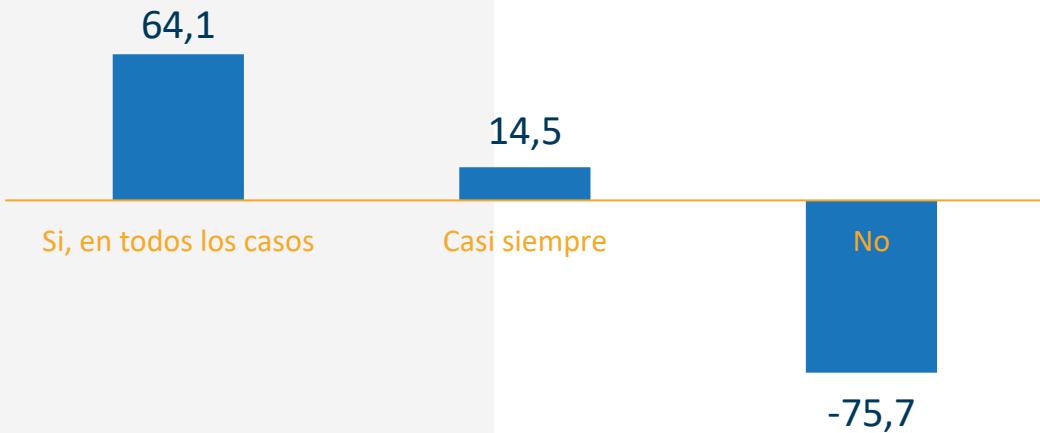
$$NPS = \%Promotores - \% Detractores$$



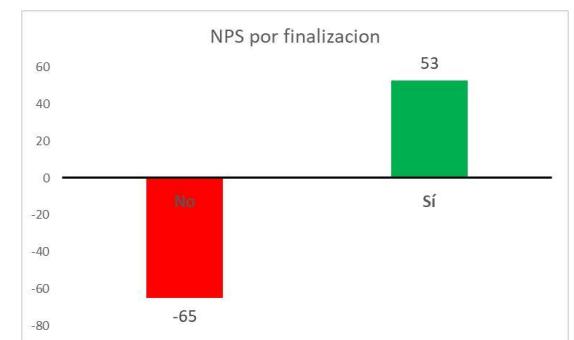


REPERCUSIÓN EN EL NPS

INFORMACIÓN AL ASEGURADO



CIERRES





2

GESTIÓN DE EXPECTATIVAS





¿Qué es la gestión de expectativas?

• • •

La gestión de expectativas es el proceso de establecer y comunicar metas claras y realistas para alinear la percepción de una persona con la realidad, con el fin de reducir la frustración y la decepción.



¿Qué estamos haciendo y en qué necesitamos vuestra ayuda?

Vamos a informar previamente a nuestros clientes de la duración estimada de su expediente, en base a la causa y los gremios intervenientes, gestionando sus expectativas de los tiempos de su siniestro

Para ello es imprescindible que nos indiquéis los gremios que intervendrán en el siniestro en base a los daños observados, ya que, en base a vuestra información, daremos una estimación de plazo al asegurado

Información 1º Visita

Indicar posible origen y daños propios y/o a terceros

¿Han iniciado trabajos? Sí

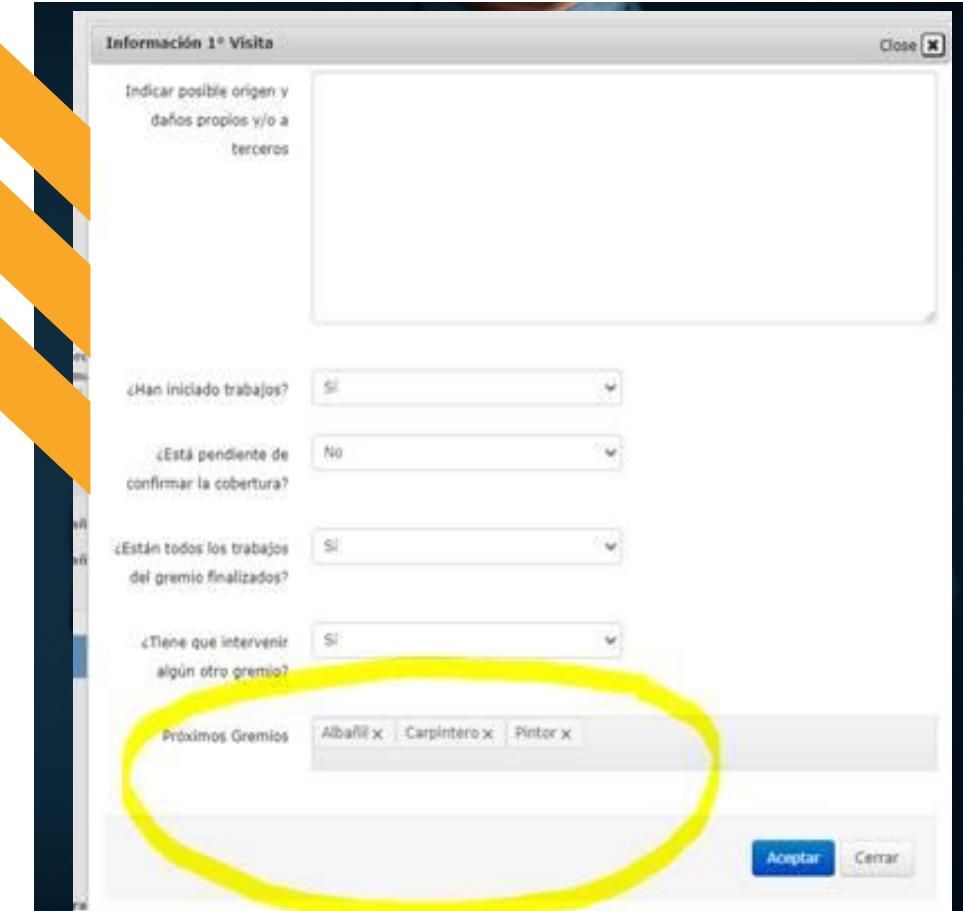
¿Está pendiente de confirmar la cobertura? No

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados? Sí

¿Tiene que intervenir algún otro gremio? Sí

Proximos Gremios: Albañil x, Carpintero x, Pintor x

Aceptar Cerrar





DATOS ACTUALES



Necesitamos llegar al 35% de expedientes en los que se informa que deben acudir otros gremios

% Proximos gremios VS Asignaciones	Promedio proximos gremios
22,04 %	1,337037037
21,90 %	1,245522388
22,27 %	1,369136642
21,65 %	1,220713073
23,59 %	1,330210773
24,95 %	1,323802164
23,90 %	1,218299712
20,86 %	1,164229471
20,14 %	1,292543021
14,94 %	1,1613654
18,13 %	1,251944012
21,24 %	1,26648225



En el primer caso, los reparadores solo han informado que tienen que ir próximos gremios en el 22% de los expedientes, en el otro 78% indican que no tiene que asistir ningún gremio más.



3

ÁRBOL DE INFORMACIÓN DE 1^a VISITA





ÁRBOL DE CIERRE DE CITA



INFORMACIÓN DE LA VISITA





ÁRBOL DE CIERRE DE LA CITA

Informe en vivienda

Información de visita
¿Han iniciado trabajos?

Sí
 No

Informe en vivienda

Información de visita
¿Está pendiente de confirmar cobertura?

Sí
 No

Informe en vivienda

Información de visita
Tiene que intervenir algún otro gremio?

Sí
 No

Informe en vivienda

Información de visita
¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

Sí
 No

Siguiente

Paso anterior



INFORMACIÓN DE LA VISITA



4 REPERCUSIÓN DE CIERRES





ÁRBOL DE CIERRE DEL EXPEDIENTE

SI TIENE COBERTURA/ SI TODOS LOS TRABAJOS DEL SINIESTRO ESTÁN REALIZADOS

Finalizar Servicio Close

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí
 No
 Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí
 No

Aceptar Cerrar

NO TIENE COBERTURA

Finalizar Servicio Close

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí
 No
 Parcialmente

Aceptar Cerrar

SI TIENE COBERTURA/ NO ESTAN FINALIZADOS TODOS LOS TRABAJOS/ LAS MÁS UTILIZADAS SON CUANDO SE INDEMNIZA Y CUANDO QUEDAN TRABAJOS DE UN GREMIO QUE NOSOTROS NO HACEMOS.

Finalizar Servicio Close

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí
 No
 Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí
 No

» Seleccione una opción

No, asegurado/perjudicado solicita indemnización
 No, trabajos pendientes de otro gremio
 No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado
 No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días

Aceptar Cerrar

PARCIALMENTE, NO CUBIERTO ORIGEN, PERO SI DAÑOS. TENEMOS DOS OPCIONES:

SI TODO FINALIZADO (Hemos atendido daños y no queda nada pendiente)

NO QUEDAN TRABAJOS PENDIENTES

Finalizar Servicio Close

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí
 No
 Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí
 No

» Seleccione una opción

No, asegurado/perjudicado solicita indemnización
 No, trabajos pendientes de otro gremio
 No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado
 No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días

Aceptar Cerrar



ENCUESTA AL ASEGURADO

ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS SON:

Por favor, ¿puedes confirmar que todos los trabajos de reparación han terminado?

¿ Cuál es tu satisfacción con la calidad de la reparación realizada?

¿ Cuál es tu satisfacción general con la profesionalidad de los reparadores?

¿ Cuál es tu satisfacción con el tiempo total de resolución de su caso?

¿ Cuál es tu satisfacción con la información recibida durante el proceso?



EJEMPLOS REALES

Pues pork no me solucionaron nada de la avería k tenía y cuando llamo me van pasando de unos a otros!!estoy muy insatisfecha con este seguro

No sabemos motivo por el cuál se cierra parte sin reparar avería.

No me cubre nada de los partes que he dado

Se cierra parte cuando no se cubre siniestro

Porque ni me han asistido, arreglado y atendido en nada!!! He tenido que arreglar por mi cuenta la avería!!!

No se ha indicado que había que indemnizar

Mucho tiempo han tardado en la reparación y nos la dieron por finalizada cuando todavía no estaba ni tapado el agujero que nos hicieron.

Se finaliza sin trabajos totalmente finalizados



FAQ



The background of the slide features a photograph of a modern, multi-story building with a glass and steel facade. The perspective is from below, looking up at the building's exterior. A large, semi-transparent dark blue rectangular overlay covers the middle portion of the image, containing the text.

GRACIAS

31/10/2025