

# COVID-19 CÓMO RELACIONARNOS

## CON NUESTROS CLIENTES DURANTE LA CONTINGENCIA COVID-19

Estar bien informados es un punto de partida **para cuidarnos y cuidar a los demás**, por eso queremos entregarte herramientas que te permitan relacionarte con nuestros clientes de manera oportuna, relevante y consciente, **frente a la situación actual que estamos viviendo**.



### NUESTRO PROPÓSITO

Entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas.



### NUESTRA PREMISA

Entender las necesidades de nuestros clientes para actuar de manera anticipada y pertinente.



### NUESTRO ROL

Acompañarte en todo momento para cuidar la salud y el bienestar tuyo y de tu familia.



### ROL DE LOS CANALES

- Acompañar a nuestros clientes para cuidar su bienestar y el de su familia.
- Entender su situación, manteniendo un relacionamiento que les permita aclarar sus dudas y entregar información relevante.
- Ser una fuente de información confiable, pertinente y relevante.



### NUESTROS OBJETIVOS COMO COMPAÑÍA

- Empoderar a nuestros clientes para que juntos nos cuidemos.
- Facilitar el acceso a nuestros servicios para brindar una adecuada atención.
- Ser una fuente de información confiable, pertinente y relevante.

## Recomendaciones para comunicarnos, relacionarnos y conectarnos con propósito.

### CÓMO NOS DEBEMOS COMUNICAR



- Hablar de manera cercana, cotidiana y pertinente: ahora desde la realidad de **ESTAR EN CASA**.
- Continuar hablando en **positivo**.
- Hablaremos de temas relacionados con la **prevención y recomendaciones** a través de la información del comité técnico de la Compañía.
- **Respetar** todas las comunicaciones que impartan las autoridades.
- Transmitir **seguridad y confianza**.

### CÓMO NOS DEBEMOS RELACIONAR



- **Establecer** una relación de **confianza y transparencia**.
- **Empoderar** a las personas para que se mantengan informados y así tomen **decisiones adecuadas** para ellos y sus familias.
- **Invitar** a informarse a través de **fuentes oficiales**.
- **Entender** las prioridades de nuestros clientes y demostrar que **estamos acompañándolos en este proceso**.
- **Estrechar** las relaciones con el cliente a través de un **acompañamiento** y entrega oportuna de información.
- **Ser útiles**: ofrecer soluciones de orientación, facilitar nuestros canales virtuales y todas las fuentes de información disponibles de la Compañía.

### LO QUE DEBEMOS EVITAR



- Hablar de **manera negativa** o de riesgos.
- **Evitar** situaciones de **contacto físico**.
- **Fomentar momentos fuera de casa** o con varias personas.
- **Usar tonos inadecuados**: no humor, ni situaciones extremas.
- **Utilizar la situación actual como pretexto de venta**. Debemos centrar las conversaciones alrededor del acompañamiento y entender la situación del cliente, para llevar una conversación oportuna.
- En tu estrategia de relacionamiento y comunicación, **evita usar fotografías con aglomeración de personas y con acciones fuera de casa**.

#### RELACIONARNOS

Con confianza y transparencia, centrándonos en el **bienestar de nuestros clientes**.

#### VAMOS

Acompañar a nuestros clientes en todo momento para **cuidar su salud y bienestar**.

#### EVITAREMOS

Comunicarnos fuera de los **parámetros establecidos** o que promuevan de alguna manera actividades fuera de casa.

#### SEREMOS

Asertivos, relevantes y principalmente positivos. **¡Juntos lo logramos!**

Entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas.

#### ENTREGARTE

**Información permanente** a través de nuestra biblioteca de contenidos.

#### GENERAR

Contenidos que te permitan desarrollar y mantener hábitos para tu bienestar **físico y mental** durante este período en casa.

## PLATAFORMAS DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN

Para que puedas relacionarte con tus clientes y entregar información relevante, hemos dispuesto las siguientes plataformas:



### POR CHAT DE ASESORES:

Encuétralo ingresando a través del Cotizador o el Asistente Virtual y consulta:

- Preguntas frecuentes.
- Cambios en procesos y soluciones
- Descarga todos los contenidos y documéntate sobre la situación actual para poder orientar a tus clientes

*¡Recuerda que a través de PorChat podrás consultar el contexto del cliente y mucho más!*



### BIBLIOTECA DE CONTENIDOS:

- **Contenidos actualizados** para consultar y compartir:

[https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones\\_COVID-19/home.html](https://www.segurossura.com.co/boletincovid191/Recomendaciones_COVID-19/home.html)



### MINI SITIO COVID-19:

- Invita a tus clientes a consultar toda la información que SURA ha desarrollado para las personas y las empresas [www.segurossura.com.co/covid](http://www.segurossura.com.co/covid)

