

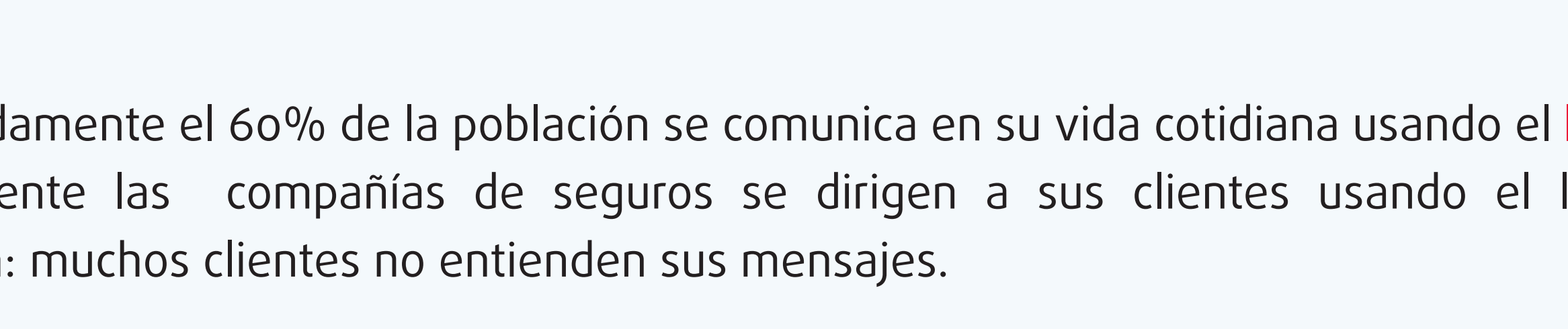


GUÍA

18 claves para conectar con tus clientes y cerrar la venta

¿Conoces el lenguaje B1? Es el secreto de esta guía

Existen 6 niveles de lenguaje definidos por el Consejo de Europa.



Aproximadamente el 60% de la población se comunica en su vida cotidiana usando el **lenguaje B1**. Habitualmente las compañías de seguros se dirigen a sus clientes usando el lenguaje C1.

Conclusión: muchos clientes no entienden sus mensajes.

Desde diciembre de 2020, en **Europ Assistance** hablamos el **lenguaje B1**. Es la forma de hablar que usamos la mayoría. Simple, clara y fácilmente comprensible. Fuera las jergas, los tecnicismos y el lenguaje complicado. Hasta aquellos que tienen un nivel cultural más alto lo prefieren, porque entienden antes el mensaje y de forma más clara.

Una nueva forma de relacionarnos con nuestros clientes, evitando incluir información accesorio e innecesaria y limitando nuestros contactos con ellos a lo esencial, así no seremos intrusivos ni acabaremos con su paciencia. Aprende a dirigirte a tus clientes con el **lenguaje B1**. **Habla de persona a persona y triunfarás.**

Antes de comunicarte con tus clientes, toma nota de estos 3 consejos:

Quién es el lector

Cuál es la mejor forma de dirigirte a él

Peluqueros, profesores, médicos, electricistas... Cualquier persona que esté interesada en adquirir un seguro de Europ Assistance puede ser el receptor. Piensa en ellos. Normalmente no son especialistas en seguros.

Háblales de forma directa, clara y precisa.

Cuál es tu objetivo

Qué quieres conseguir

Intenta que, desde el principio, quede claro lo que ofreces y la forma que tiene el receptor de contactar para ampliar la información, resolver dudas y aceptar la oferta.

Qué dudas tiene el cliente

Adelántate ofreciendo respuestas

Ponte en la piel de tu lector y visualiza el supuesto comportamiento que él o ella tendrá. Así, aumentarás las posibilidades de alcanzar tu objetivo. Te darás cuenta de que no tienes que molestar a tus lectores con información que no necesitan saber.

Y aquí van las 18 claves

1

Elige un título apropiado

Los lectores deciden en unos 7 segundos si van a leer un texto o no. Si el título no responde a sus expectativas ni siquiera comenzarán a leer. Debe ser sencillo, específico y breve. Debe dejar claro de qué trata el texto (la idea principal). Y debe dirigirse al lector, reflejando un interés por sus preocupaciones.

2

Escribe la idea principal al principio

No te guardes el objetivo del texto para el final, empieza precisamente por él. Así te aseguras de que se lee y, al entender bien el objetivo del texto, al lector le resultará mucho más fácil el texto.

3

Apartados claros con ideas definidas

Asegúrate de que, en los apartados, también escribas las cosas más importantes al principio. Igual que en el punto 2, ¿has escrito tu objetivo al principio? Si lo has hecho, el resto del apartado será probablemente más fácil de comprender.

4

Elige subtítulos adecuados

Escribe la idea principal del texto justo al principio del texto. Después, organiza tus apartados de acuerdo con las preguntas que podría plantearse el lector y las respuestas como subtítulos. En cada apartado, responde a una pregunta como máximo.

5

Escribe textos cortos

A las personas no les gustan los textos largos. Y tampoco tienen tiempo para leerlos. Limita a tu objetivo y no des más información de la necesaria para alcanzarlo. Saber transmitir la información en pocas palabras mejora la comprensión, la claridad y la credibilidad.

6

Redacta frases cortas

De 10 a 12 palabras de media. Intenta formular solo un mensaje importante por frase. Si hay más de uno mucha gente no lo captará adecuadamente. Ayúdote de listas para hacer más digerible la información. Los esquemas "pregunta/respuesta" o "Si...entonces..." también suelen resultar muy útiles.

7

Redacta las frases en voz activa

"La póliza ha sido enviada". En la frase en voz pasiva no está claro quién hace o necesita que se haga algo. Además, es impersonal y distante. Es mucho más claro y amigable usar la voz activa: "Ya te hemos enviado la póliza". El sujeto es claro, Europ Assistance es quien te está hablando.

8

No utilices construcciones extensas

Aquellas donde la información que debería ir agrupada, está dispersa. Hacen que los lectores tengan que colocar la estructura de la frase y es probable que el resultado no sea bueno. Trata de agrupar las ideas, ordenar y simplificar.

9

No emplees dobles negaciones

En un lenguaje sencillo no se usan. Hacen que las frases sean abstractas y difíciles de entender. Con una doble negación, estás esperando que los lectores "traduzcan" por sí mismos la frase en una que sea más comprensible y, al hacerlo, averigüen exactamente lo que tú, el autor, quieres decir realmente.

10

Utiliza palabras específicas

Para ser claro las palabras tienen que ser específicas. Usa palabras que ayuden a conceptos claros, comprensibles. Aunque no siempre es posible, así que trata de describir de la forma más sencilla y concreta posible lo que quieres transmitir. Las palabras abstractas hacen que un texto sea impersonal.

11

Usa verbos en vez de sustantivar

Sustantivar consiste en transformar verbos en sustantivos, por ejemplo, mediante palabras que terminan en «-ción». El inconveniente es que hacen que el texto sea impersonal y crea una separación entre tu lector y tú. El truco para evitarlo es simple: pon un sujeto en tu frase.

12

Evita el lenguaje especializado

Con palabras o frases familiares para el autor, pero a menudo desconocidas para los demás. Date cuenta de que algunas palabras pueden ser muy comunes dentro de algunos entornos y, sin embargo, no tanto para la mayoría. Asegúrate de que el cliente entenderá tu mensaje.

13

No al lenguaje demasiado formal

Crea separación entre la persona que escribe el texto y la persona que lo recibe. Es un lenguaje que nunca usarías con tus hijos o amigos. Tiende a ser percibido como tedioso e irritante. Es menos natural. Exprésate de forma entable, como si estuvieras con la persona a la que te diriges.

14

Escribe de forma precisa

Evita las palabras ambiguas si es posible, aquellas que tienen más de un significado. Si las usas, el contenido debe dejar claro cuál es la definición a la que te estás refiriendo. Si no está perfectamente claro, es mejor usar otra palabra más sencilla y clara, para que todos lectores la entiendan inmediatamente.

15

No utilices modismos ni lenguaje figurado

Un modismo es un grupo de palabras establecidas que se usan para describir una situación, como los dichos o proverbios. Es mejor no usar las típicas frases hechas como «¡va gata que colma el vaso» o «levar una petición» u «no seay», porque pueden confundir.

16

No uses eufemismos

Los eufemismos son palabras o frases suavizadas. Utilizamos los eufemismos porque algunas veces preferimos no ser específicos. Suavizan la realidad alterándola y dan como resultado una lengua abstracta o ambigua que incumple los criterios del lenguaje B1.

17

Practica un uso unificado de la palabra

En un lenguaje sencillo es importante que utilices las mismas palabras para el mismo concepto. Si usamos sinónimos y vamos cambiando algunos receptores no entenderán que se está haciendo referencia a lo mismo y podremos dificultar su entendimiento.

18

No utilices modismos ni lenguaje figurado

Un modismo es un grupo de palabras establecidas que se usan para describir una situación, como los dichos o proverbios. Es mejor no usar las típicas frases hechas como «¡va gata que colma el vaso» o «levar una petición» u «no seay», porque pueden confundir.

Términos y condiciones de tu seguro de viaje

✗

¿Qué cubre tu seguro de viaje?

✓

Si la llegada de tu viaje sufre un retraso más allá de su fecha de salida programada, o si no puedes continuar tu viaje debido a uno de los eventos imprevisibles cubiertos que se enumeran a continuación siempre que tengan lugar durante las fechas de tu viaje y te afecten a ti o a tu compañero de viaje, te reembolsaremos los servicios turísticos no utilizados y no reembolsables que pagueste con antelación al proveedor turístico antes de comenzar tu viaje.

✗

• Sufres un retraso de tu viaje después de tu fecha de salida programada.
• No puedes continuar tu viaje debido a un suceso imprevisto.
Si esto sucede, te pagaremos los servicios turísticos que hayas pagado a tu proveedor turístico antes de la salida y que solo no te pueda devolver.

✓

Durante la vigencia de la póliza. Si cualquiera de los beneficios previstos en la presente póliza fuese pagadero, si deseas ejercer cualquiera de los derechos que te otorga la presente póliza, o si se deben actualizar algún dato de la póliza, ponte en contacto con tu agente de seguros con nosotros. Asimismo, esperamos y agradecemos que nos dejes un comentario sobre nuestros productos y servicios. Durante la vigencia de la póliza, si tienes dudas o necesitas alguna aclaración sobre los términos y condiciones, o el modo/procedimiento, ponte en contacto con tu agente de seguros o con nosotros.

✗

Deja que te ayudemos.
¿Necesitas utilizar tu seguro de asistencia?
¿Crees que deberíamos pagar los gastos ocasionados? Ponte en contacto con nosotros. Los datos de contacto se indican a continuación. Estaremos encantados de ayudarte.
¿Tienes alguna pregunta sobre tu seguro? Ponte en contacto con tu agente de seguros o con nosotros. También nos encantaría conocer tu opinión sobre nuestros productos y servicios.

✓

Las facturas están siendo revisadas.

✗

Nosotros comprobaremos las facturas.

✓

Los derechos y deberes del asegurado no pueden ser cedidos sin nuestro consentimiento escrito.

✗

Solo puedes ceder tus derechos y obligaciones cuando tengas nuestra autorización por escrito.

✓

Si los formularios no se presentan en un plazo de 10 días después de dicha notificación, se considerará que has cumplido con los requisitos para probar la pérdida tras la presentación, dentro del plazo fijado en la descripción de la cobertura para la transmisión de pruebas de pérdida.

✗

¿Nos lo has notificado? ¿No te hemos enviado los formularios en un plazo de 15 días?
Esto significa que nos diste los formularios a tiempo y que quisiste las normas sobre la prueba de pérdidas.

✓

Si por alguna razón no estás satisfecho, puedes anular la cobertura prevista en la presente póliza en un plazo de 10 días tras su recepción. Se reembolsará el pago de tu prima, dado que no se ha incurrido en gastos, coberturas y no has podido compartir tu viaje. Envíanos la descripción de la cobertura a la oficina del administrador de programas o a nuestro agente autorizado. Cuando nos la envíes, la descripción de la cobertura será nula desde el principio. Después de este periodo de 10 días, el pago para la presente cobertura no será reembolsable.

✗

Si por alguna razón no estás satisfecho, puedes anular tu seguro en un plazo de 10 días. Te reembolsaremos el pago de la prima, siempre que no hayas comenzado tu viaje y no hayas recibido aún un reembolso. Envíanos los datos de tu seguro a nuestras oficinas. Cuando lo recibamos, el seguro dejará de ser válido desde el principio. Después de este periodo de 10 días, el pago de tu seguro no será reembolsable.

✓

Todas las transacciones remotas serán legalmente vinculantes para la otra parte

✗

Algunas veces, firmamos acuerdos sin reunirnos en persona. Dichos acuerdos escritos son legales para ambas partes.

✓

Debemos esforzarnos para ser merecedores de la confianza depositada en nosotros, en todas las etapas de este viaje para protegerte a ti y a tus seres queridos.

✗

Haremos todo lo posible por ganarnos tu confianza y mantenerla, para protegerte a ti y a tus seres queridos.

✓

Nos gustaría ponernos en contacto contigo en relación con la póliza indicada a continuación. Te recordamos que cualquier declaración falsa u omisión de información pertinente para la correcta evaluación de los factores de riesgo comporta que la póliza sea nula y sin efecto. Por consiguiente, te invitamos a notificarnos inmediatamente cualquier cambio en los factores de riesgo pertinentes indicados en la póliza n.º 123456.

✗

Tu póliza n.º 123456 está a punto de vencer. Necesitamos actualizar tus datos para poder renovarla.
¿Debes comunicarnos algún cambio?
Es importante porque podría afectar a los factores de riesgo de la póliza. Recuerda que si no nos lo comunicas o si nos proporcionas información falsa, tu póliza perderá su validez.

✓

En caso de una urgencia vital, llama en primer lugar al teléfono de emergencias del lugar donde te encuentres y una vez establecido contacto con nosotros. Recuerda que debes facilitarnos el número de póliza, nombre y apellidos, lugar donde te encuentras, teléfono de contacto y detalles del siniestro. Tras esto comprobaremos la cobertura y gestionaremos tu asistencia.

✗

¿Urgencia vital? Llama al número de emergencias local en primer lugar, donde podrán ayudarte de inmediato. Después, ponte en contacto con nosotros.
¿Necesitas ayuda urgente? Llámarnos.
¿Qué información deberías facilitarnos? Ten lista la siguiente información:
• Tu número de póliza/referencia
• Lugar donde te encuentras
• Teléfono de contacto
• Detalles de tu situación
Comprobaremos tu cobertura y te ayudaremos.

✓

Europ Assistance (en adelante, la Compañía) ha recibido los documentos requeridos, certificados y pruebas médicas vigentes para la gestión del siniestro, de conformidad con el periodo de cobertura de la póliza de seguros y con las disposiciones de la póliza.

✗

• Documentos
• Certificados
• Pruebas médicas
• Otra información necesaria
Ahora podemos gestionar su siniestro.

✓

Los servicios que te ofrece tu póliza en relación con los importes que debemos pagar y la ocurrencia de los eventos cuyos importes son pagaderos, así como las primas que debes abonar y la duración para la que dichos primas son pagaderos se indican en la presente póliza.

✗

La póliza de seguros contiene información importante. Te indica las primas que tienes que pagar y el tiempo que te cubre la póliza. También informa de los sucesos y los servicios que pagamos.

✓

Puedes cambiar la frecuencia de los pagos de las primas mediante una petición por escrito sujeta a nuestros requisitos mínimos de las primas y la disponibilidad de la frecuencia deseada prevista en la presente póliza.

✗

¿Quieres pagar tu prima más a menudo? ¿O quizás con menos frecuencia?
Escribenos un correo electrónico o una carta. Pídenos que cambiemos la periodicidad del pago de tu prima. Pero recuerda debes pagar la prima al menos una vez al año.

✓

El incumplimiento del pago dentro de dicho plazo te confiere intereses a una tasa del nueve por ciento (9%) anual al vencimiento de cada 4 semanas durante la vigencia del periodo al que estamos sujetos.

✗

¿Qué sucede si no te pagamos dentro de dicho plazo?
Te pagaremos el 9% en intereses cada año. Cuatro semanas durante el tiempo que seamos jurídicamente responsables.

✓

Sin perjuicio de lo recogido en el subapartado (2), ninguna aseguradora reputará una póliza de seguro alegando un fraude si el asegurado puede demostrar que la inexactitud o la omisión de hechos importantes fue cierta según le consta o que no hubo intención deliberada para omitir el hecho o que dicha inexactitud u omisión de un hecho importante están en conocimiento de la aseguradora.

✗

En caso de sospecha de fraude, la póliza no será anulada por la aseguradora en el siguiente caso:
• Cuando el asegurado pueda demostrar que no se incluyó información errónea a propósito.

✓

Deductimos, cobramos o rescatamos impuestos.

✗

Deductimos, cobramos o recaudamos impuestos.

✓

En caso de duda, te remitimos a tu intermediario de seguros. Por consiguiente, ponte en contacto con tu agente. Puedes preguntar a tu administrador financiero en todo momento para que te haga los cálculos exactos. Tu asesor también te puede explicar todas las consecuencias fiscales.

✗

En caso de duda, te remitimos a tu agente de seguros. Por tanto, ponte en contacto con tu agente de seguros. Puedes preguntarle en todo momento para que te haga los cálculos exactos. Tu agente de seguros también te puede explicar todas las consecuencias fiscales.

✓