

Cuestionario para agentes

1. Visión general de su gestión

1. ¿Cómo estructuras y clasificas tu cartera de clientes? ¿Qué criterios utilizas para segmentarla (por ramo, aseguradora, tipo de póliza, monto de prima, canal, antigüedad u otros)?
2. ¿Qué herramientas utilizas para el control y seguimiento de tu cartera (CRM, portales de aseguradora, hojas de cálculo, sistema propio)?
3. ¿Qué indicadores operativos monitoreas periódicamente (tasa de renovación, índice de morosidad, retención, crecimiento de prima, cancelaciones)?

2. Gestión de cobranza

4. ¿Qué mecanismos utilizas para identificar pólizas con prima pendiente o riesgo de cancelación?
5. ¿Qué flujo de gestión aplicas para el seguimiento de pagos (recordatorios, periodicidad, contacto, conciliación y confirmación en aseguradora)?
6. ¿Qué porcentaje de tu cartera se maneja con domiciliación bancaria y cómo aseguras su vigencia?
7. ¿Qué indicadores utilizas para medir la efectividad de tu cobranza (por ejemplo: (índice de cobranza efectiva, días promedio de mora o porcentaje de impago)?

3. Gestión de renovaciones

8. ¿Con cuánta anticipación inicias la gestión de renovación y qué sistema utilizas para detectarlas?
9. ¿Qué validaciones realizas antes de renovar (historial de siniestros, cambios de cobertura, ajuste de prima, descuentos)?
10. ¿Qué herramientas empleas para controlar el avance y cierre de renovaciones (CRM, reportes o dashboards)?

4. Venta nueva

11. ¿Cómo administras tu base de prospectos y qué controles aplicas en cada etapa del proceso comercial (captación → análisis → cotización → cierre → postventa)?
12. ¿Qué canales de venta utilizas y cómo evalúas su rentabilidad (referidos, redes sociales, alianzas, telemarketing)?
13. ¿Cómo identificas oportunidades de venta cruzada dentro de tu cartera actual y qué criterios usas para ofrecer productos complementarios?
14. ¿Qué tipo de propuesta o presentación consideras más efectiva para concretar una nueva venta?

5. Cancelaciones y retención

15. ¿Qué sistema o alertas utilizas para identificar pólizas en riesgo de cancelación?
16. ¿Qué acciones realizas para retener al cliente antes de concretarse una cancelación y cómo registras esos intentos?
17. ¿Qué métricas utilizas para analizar cancelaciones (por ramo, causa, aseguradora, etapa del ciclo)?

6. Evaluación de desempeño y mejora continua

18. ¿Cómo evalúas tu eficiencia operativa en los diferentes procesos (renovación, cobranza, emisión, cancelaciones)?
19. ¿Qué metodología de capacitación implementas para mantener actualizado al personal o colaboradores en los distintos ramos?
20. ¿En qué punto del crecimiento o volumen de cartera consideras necesario incorporar un elemento adicional al equipo?