

# Informe de Canales y Experiencia Digital

Evaluación del nivel de desarrollo y madurez en canales digitales

# C1

Este diagnóstico forma parte de las herramientas desarrolladas por **NetBrokrs** para fortalecer la **presencia digital y la experiencia del cliente** dentro del canal asegurador.

Su propósito es ayudarte a **identificar el estado actual de tus canales digitales, comprender cómo tus clientes interactúan con tu marca y ofrecerte una hoja de ruta práctica** para construir una experiencia moderna, cercana y alineada con las nuevas expectativas del mercado.

## Nivel C1 – Tradicional

### Qué significa estar en este nivel

Estás en una etapa donde tu comunicación sigue siendo cercana, directa y personalizada —una fortaleza que te diferencia, pero que puede potenciarse con herramientas digitales simples.

Tu gran oportunidad es **usar la tecnología para estar más presente**, incluso cuando no estás disponible, y mostrar tu profesionalismo de una manera moderna y confiable.

**💡 Hoy, el cliente busca el mismo trato humano de siempre, pero con la rapidez y facilidad que le dan los canales digitales.**

### Acciones simples que puedes implementar desde hoy

#### Visibilidad que inspira confianza

- Actualiza tu perfil digital: asegurate de que tu información (foto, logo, teléfono, horarios) sea igual en Google, redes y correo.
- Muestra tu experiencia: comparte historias reales, casos o recomendaciones breves.
- Agrega una frase de valor: en tus perfiles, incluye algo que te diferencie.

**Por qué hacerlo:** La primera impresión digital influye en si un cliente te contacta o no. Coherencia visual = confianza inmediata.

#### Comunicación rápida y organizada

- Activa WhatsApp Business con mensaje de bienvenida, respuestas rápidas y horarios definidos.
- Crea plantillas de mensajes para tus casos más comunes (cotización, renovación, agradecimiento).
- Empezar a guardar los datos de cada cliente en un archivo centralizado o CRM básico.

**Por qué hacerlo:** Tus clientes valoran una respuesta oportuna más que una respuesta perfecta. Un sistema simple evita olvidos y mejora la percepción de servicio.

### Primeros pasos hacia la automatización

- Usa recordatorios automáticos para avisar de renovaciones o seguimientos.
- Configura respuestas fuera de horario, para que el cliente sepa que fue escuchado.
- Organiza tu semana con un día fijo para responder mensajes pendientes o revisar consultas.

**Por qué hacerlo:** Automatizar no te aleja del cliente, te permite atender mejor y con más consistencia.

### Experiencia profesional sin perder cercanía

- Responde mensajes dentro de la primera hora en horario laboral.
- Usa una firma profesional en correos y mensajes (nombre, cargo y marca).
- Pide feedback: una simple pregunta como “¿Te resultó útil la información?” genera confianza y mejora continua.

**Por qué hacerlo:** Las pequeñas acciones construyen tu marca y te diferencian frente a brokers que aún no profesionalizaron su atención.

## Qué puedes empezar a medir

Qué medir	Cómo hacerlo	Para qué sirve
Tiempo de respuesta	Cronometra cuánto tardas en contestar una cotización.	Identificar en qué canal puedes mejorar la rapidez.
Origen de contactos	Anota si te escriben por WhatsApp, Instagram o correo.	Saber dónde te encuentran más y enfocar tus esfuerzos.
Tipos de consultas más comunes	Clasifica cada mensaje (cotización, siniestro, duda).	Anticipar respuestas y ahorrar tiempo en el futuro.
Tasa de renovación sin recordatorio	Lleva un registro mensual.	Medir lealtad y planificar campañas de seguimiento.



Escanea el código QR o haz clic en el botón para contactar a nuestro equipo experto y acceder a las soluciones que impulsarán tu plan de acción.

[Haz clic AQUÍ](#)