

A large, light gray wireframe globe is centered in the background of the slide. It consists of a grid of latitude and longitude lines.

Panel II: Clientes

Foro Regional de Microseguros

Ciudad de Panama

3 diciembre, 2009

Barbara Magnoni

EA Consultants

¿Por que Consultamos el Cliente?

- Diseñar productos apropiados
 - Que riesgos enfrenta el cliente
 - Cuales prioriza
 - A cuales no tiene respuesta
- Escoger canales viables
 - Forma de comercialización (marketing/ventas)
 - Proceso de afiliación
 - Formas de pago
- Monitoreo
 - Satisfacción
 - Contagio positivo o negativo en otros productos
 - Problemas operativos
- Ampliación de proyecto
 - Lecciones aprendidas

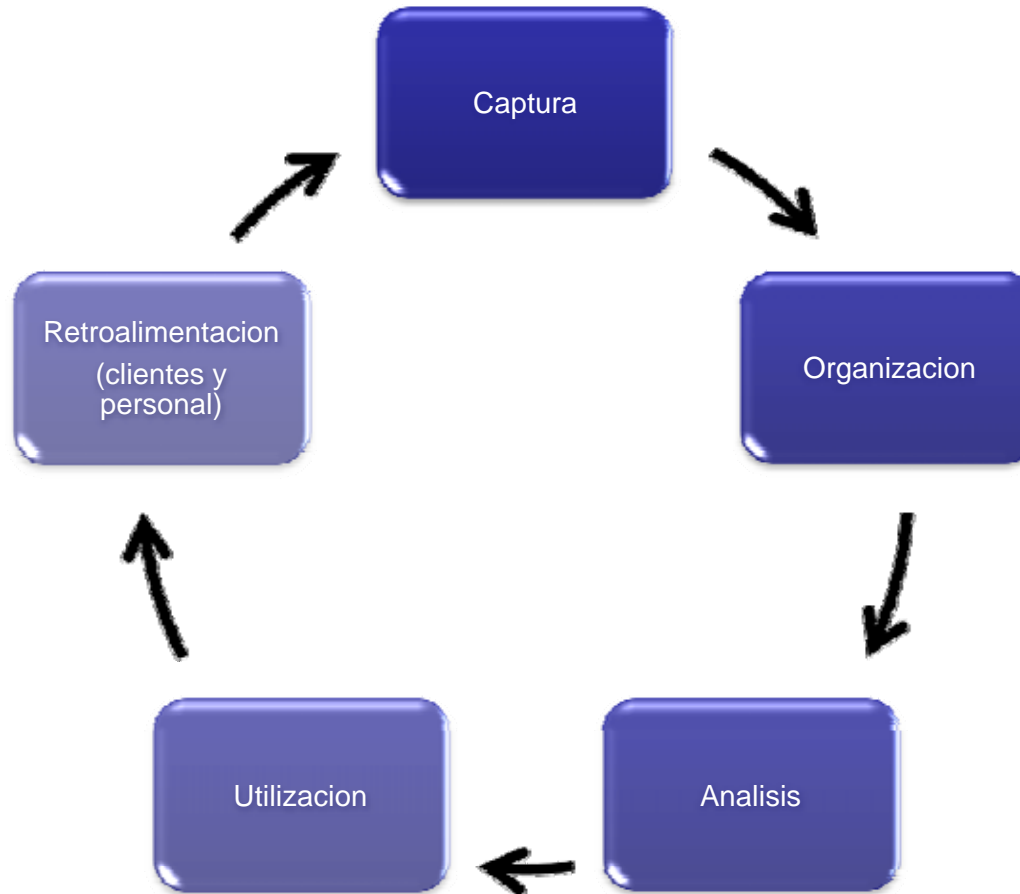
Metodología

- Cuantitativa
 - Selección de muestra puede ser controlada para evitar sesgos
 - Rigor y solidez estadístico mayor
 - Permite captar cambios en clientes en el tiempo (identificación y seguimiento con la misma muestra)
 - Más caras
 - No capta las sutilezas y el “por que” de los resultados
- Cualitativa
 - ***Nos explica el “por que”***
 - No tiene rigor estadístico
 - No permite un seguimiento y comparación en el tiempo (longitudinal)

Herramientas de Captura

- Información cuantitativa
 - Base de datos de la institución
 - ❖ Calidad de la información es clave
 - ❖ Procesos y sistemas informáticos eficientes que permitan reducir el costo de captación y organización
 - Información externa a la institución (censo, tablas actuariales)
 - Encuestas (salida/satisfacción)
- Información cualitativa
 - Grupos Focales
 - Estudios de Mercado
 - Buzón de sugerencias
 - Entrevistas con personal
 - Call Center etc...

Ciclo de Información de clientes



Ejemplos: Aprendizaje del Cliente

- Estudio *cuantitativo* Nicaragua -Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)
 - Afiliación de un seguro de salud gratuito sube de un 28% a un 65% solamente con llegar al puesto de trabajo del microempresario para afiliarlo



Ejemplos: Aprendizaje del Cliente

- Estudio ***cualitativo*** Nicaragua -Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)
 - Falta de claridad sobre la cobertura
 - Clínicas de menor calidad trataron de quitar clientes a las mejores
 - Farmacia es una solución más ágil que la clínica
 - “Vale la pena” pagar por un seguro, sin embargo, el precio era alto

