



ASISTENCIA: ¿UN ANSIOLÍTICO SIN RECETA?

Tribuna
Actualidad Aseguradora
12 de septiembre de 2011

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

Hace poco, tras dar una charla sobre atención a clientes a un grupo de responsables de seguros de varias entidades financieras, me llamó la atención que el concepto que más les había sorprendido fue que yo hablara de la poca comprensión que los gestores de siniestros mostraban con la ansiedad de los asegurados que llamaban para dar un parte. Parece que ninguno de ellos había reparado en que la ocurrencia de un siniestro en nuestro domicilio, por pequeño que sea, es siempre una irrupción indeseada en nuestro castillo y trastoca la ansiada paz de nuestro hogar.

Sin lugar a dudas, el resultado de todo lo anterior es la presencia de un cierto grado de estrés, que normalmente se ve multiplicado por otros factores diversos (problemas profesionales, económicos, de salud, familiares...).

El cliente que llama a nuestro teléfono para declarar un siniestro está, por tanto, sometido a un flujo de incomodidad, inseguridad, desconfianza y miedo a lo desconocido, lo que nos obliga a convertir su tránsito en una experiencia amigable, tranquila y llena de comprensión y soluciones.

Con toda seguridad la irrupción de la asistencia en el mundo asegurador sirvió de paliativo para esa ansiedad. La posibilidad de que con una sola llamada de teléfono acudiera una grúa para ayudarnos, nos liberó de problemas que, a veces, nos parecían insalvables.

Años más tarde al amable gruista se le sumó el reparador doméstico, personaje más heterogéneo que, para colmo, tenía que tomar decisiones sobre la cobertura del siniestro en riesgos mucho más heterogéneos y de la mejor solución para arreglarlo, lo que, a veces, estaba fuera de su conocimiento. El nivel de ansiedad tendió a aumentar.

Entre tanto, aquellas encantadoras telefonistas pioneras de una profesión sugerente y novedosa, se iban transformando demasiadas veces en empleados adocenados, con poca vocación y menos formación que aceptaban un trabajo basura porque era lo que había para sobrevivir. El estrés de esos operadores se percibe de manera excesiva y habitual, aunque a veces quede oculto tras una capa de indiferencia que multiplica la ansiedad del cliente.

El caldo de cultivo en el que nos movemos, por tanto, está invadido por una epidemia de ansiedad. Se trata de una enfermedad extremadamente contagiosa y la contraen el asegurado, el tramitador, el operador, el perito, el reparador....a veces hasta los encargados del Dpto. de Atención al Cliente.

Sin embargo hasta ahora no he conocido ningún esfuerzo de formación que enseñe a los prestadores del servicio (gestores telefónicos, tramitadores, peritos, reparadores....) que esa ansiedad existe, y que, de la habilidad y eficacia con que gestionen esa ansiedad, depende en gran medida el cumplimiento de la obligación que hemos asumido con el cobro de la prima: la satisfacción del cliente.

No nos engañemos: la razón de ser de la asistencia en todas sus manifestaciones se centra en la correcta gestión de la ansiedad derivada de un problema de enojosa o difícil solución. Mientras no enfoquemos el servicio desde esa perspectiva, nos estaremos equivocando.