

No nos engañemos, por internet no se venden seguros



Por Mikel Lasa de Mikel Lasa Correduría de Seguros

Creo que este punto no se discute, por Internet no se venden seguros, no conozco nadie que de verdad venda seguros por Internet. Por teléfono sí, pero por Internet, no.

Pero vamos, no es mi conocimiento el que se puede poner en duda, hay muchos estudios de expertos de prestigio que así lo afirman, las transacciones reales en la compra de seguros por Internet son ínfimas.

Soy uno de los mediadores más importantes del País Vasco, mi correduría está en Mondragón, un pueblo prospero con un gran tejido industrial. Llevó muchos años trabajando, años en los que me he ido haciendo un nombre, en los que tuve que trabajar muy duro para crear mi cartera, asentar mi negocio, hacerlo crecer....

Y, mirando para atrás, antes era más fácil. Por muchos motivos, no había tanta competencia, los bancos no vendían seguros... pero sobre todo porque la comunicación era distinta.

Yo tengo una oficina fantástica a pie de una de las calles principales de Mondragón, con un escaparate enorme y, antes, con eso y un empujoncito del boca-oreja valía.

Ahora estamos sobre expuestos, no sólo por la televisión, sino por Internet: anuncios constantes mientras navegas, redes sociales, correos electrónicos; lo digital se ha instalado en nuestro día a día y se ha convertido en el centro de comunicaciones de las personas.

Si soy suficientemente realista, seguro que la mayoría de los jóvenes de 35 a 45 (millenials) que pasan todos los días enfrente de mi oficina no saben a qué me dedico, ni que pueden entrar para revisar sus seguros, ni que mi precio es igual o mejor que en Internet y que les voy a defender siempre ante las compañías.

Como mi cartera es grande, estoy seguro de que la mayoría de mis clientes particulares no saben qué trabajamos todo tipo de seguros y con todas las compañías.

Bueno, ahora, sí lo saben. Yo formo parte de la Plataforma Colaborativa de Summa desde hace tiempo y su departamento de marketing me montó un Plan de Comunicación Digital para estos jóvenes, y los no tan jóvenes, que me permite dar a conocer más mis servicios en Mondragón y provocar el boca-oreja que tanto necesitamos con experiencias digitales en los clientes.

Todas las comunicaciones están programadas de ante mano mediante herramientas que controlan desde el Departamento de Informática. Pero lo realmente sorprendente es cómo el Departamento de Marketing ha cuidado la imagen y los textos, cómo se consigue provocar sorpresa en el cliente, cómo se consigue hacer llegar el mensaje y nos dan mucha notoriedad.

Yo siempre he pensado que necesitaba tecnología, estaba convencido que me ayudaría a ser más eficaz y productivo, pero nunca podía pensar cómo la tecnología me podía ayudar cómo mediador de seguros y todas las cosas que se pueden hacer con la tecnología.

Prácticamente todo, menos vender seguros que sabemos que para eso hacen falta las personas y los mediadores somos los grandes expertos.