



# SEGUROS DE SALUD Y VIDA LATAM 2020

EDICIÓN ONLINE

**EVENET** 

NETWORK KEEPING SOCIAL DISTANCE



Seguir Adelante  
Escuchando al  
*Cliente.*

¡La innovación en productos, solo puede venir de la mano de escuchar al cliente!

Pero:

01 ¿cómo escuchar al cliente y cómo dialogar con él?

02 y después, ¿Cómo Innovar en un sector donde las formas de asegurar se han hecho de manera similar durante los últimos 3,000 años?

# ¿cómo escuchar al cliente?



Escuchemos al Cliente, y busquemos el pluralismo y que sea visible de ser posible, el disenso, para lograr un consenso.

Seamos capaces de escuchar opiniones que no nos gustan.



## ¿cómo dialogar con él?

- No hablemos tratando de imponer nuestras ideas por la fuerza o insistencia, es escuchar para entender al otro.



- Seamos genuinos al escuchar.





# No etiquetemos a las personas

- Separemos las ideas de las personas.
- Las personas merecen respeto, las ideas tienen que ganárselo.



# Lleguemos acuerdos



- Empatícemos genuinamente, no sólo poniéndonos en los zapatos del cliente, si no dejándonos los zapatos por algún tiempo.

- Lleguemos a un consenso y acuerdo.



¿Cómo Innovar con manual?

# Design Thinking

(Pensamiento de Diseño)





# ¿Cómo Innovar trascendiendo?



Empatizando

1

Paso



¡Gracias!