



Alliance
Group

LISTA DE CONTACTOS DE EMERGENCIA

SISTEMA DE REFERENCIA Y PROSPECCIÓN DE CLIENTES

EN ESTE CUADERNO...

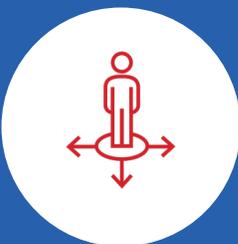
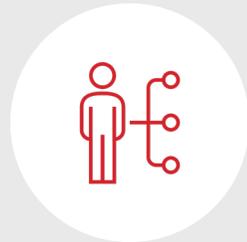


APRENDERAS PORQUE FUNCIONA

La Lista de Contactos de Emergencia es un sistema comprobado de prospección que te permite proteger mejor a tus nuevos clientes de Beneficios en Vida y, al mismo tiempo, te dará la oportunidad de ventas adicionales.

SIGA LA GUÍA PASO A PASO

En las siguientes páginas, encontrarás el proceso completo paso a paso para recopilar los contactos incluyendo los guiones completos para llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto.



ELIGE TU PREFERENCIA

Ya sea que prefieras enviar cartas físicas o ejecutar el sistema a través de correoselectrónicos, encontrarás todo lo que necesita para ejecutar el sistema de prospección de la Lista de Contactos de Emergencia de manera que se adapte mejor a su estilo de comunicación.

SUPERA LAS OBJECIONES COMUNES

Hemos trabajado con agentes que utilizan este sistema con éxito para identificar las objeciones más comunes que surgen en las conversaciones con los Contactos de Emergencia y compartiremos cómo han aprendido a superar estas objeciones.



¿POR QUÉ USAR LA LISTA DE CONTACTOS DE EMERGENCIA?

La Lista de Contactos de Emergencia es una forma ingeniosa de obtener referencias calificadas de sus clientes de una manera que no involucra pedir referencias directamente. Esta estrategia convertirá un nuevo cliente en tres nuevos contactos altamente calificados y representa un recurso renovable para conocer a clientes potenciales y nuevas oportunidades de negocios.

#1 - La Lista de Contactos de Emergencia te permite ir más allá por tus clientes y garantiza que el plan que están implementando entre en acción rápidamente si algo sucede.

#2 - Es una excelente manera de ser presentado a nuevos clientes potenciales en el círculo de sus familiares y amigos, establecer una relación y educarlos sobre los Beneficios en Vida desde una perspectiva no vendedora o comercial (¡contactos gratuitos y altamente calificados!).

¡PERO ESPERA!

¡LA CLAVE DE ESTE SISTEMA ES LA ORGANIZACIÓN!

Antes de comenzar a utilizar la Lista de Contactos de Emergencia, debes tener un sistema de organización establecido. A medida que agregues más contactos al sistema y comience a hacer el seguimiento de muchos clientes a través de los diversos pasos, será esencial para su éxito estar organizado.

Hay varios métodos y recursos para realizar un seguimiento de los contactos de emergencia y donde se encuentran en el proceso del sistema. Estas herramientas también le permitirán programar y asignar tareas de seguimiento diariamente a ti mismo o a miembros de tu equipo para mantener el sistema funcionando sin problemas.

ALGUNAS HERRAMIENTAS PARA CONSIDERAR:

Asana
Monday
Notion
Airtable
Taskworld
Trello
Basecamp
ToDoist





ASÍ ES COMO FUNCIONA:

PASO #1:

RECOPILA LOS CONTACTOS DE EMERGENCIA DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD.

El proceso de la Lista de Contactos de Emergencia comienza cuando estás completando una solicitud/aplicación para un nuevo cliente de Beneficios en Vida.

Justo después de completar la sección de beneficiarios en la solicitud, pedirás al cliente que proporcione sus tres contactos de emergencia para su nueva póliza. Esto debe presentarse de manera que se sienta como una parte natural del proceso de solicitud.

Para cada contacto de emergencia, adicionaras el nombre, la relación con el cliente y su número de teléfono - escríbalos. **CONSEJO PROFESIONAL:** Puedes descargar el formulario para coleccionar la información de Contactos de Emergencia en el portal de agentes de Alliance Group bajo la pestaña de Prospección.

Una vez que hayas coleccionado esos tres datos de información para cada contacto de emergencia, asegúrate de pedirle a tu cliente que envíe un mensaje de texto a los contactos de emergencia para informarles que usted se comunicará con ellos. Las guías para el primer paso se pueden encontrar en la página siguiente.

RECUERDA:

En el primer paso, solo estás coleccionando los nombres y números de teléfono de los contactos de emergencia, junto con su relación con el cliente. Vas a coleccionar la dirección postal y el correo electrónico del contacto en el segundo paso.

GUIÓN DE EJEMPLO:

CÓMO OBTENER CONTACTOS DE EMERGENCIA

ASÍ ES COMO LO HACEMOS:

Este proceso se lleva a cabo durante la solicitud, justo después de que el solicitante elige a los beneficiarios de su póliza.

"Perfecto, ya tenemos a sus beneficiarios, quienes se beneficiarían de esta póliza si algo le sucediera; ahora necesitamos designar sus contactos de emergencia para esta póliza. Estas son tres personas que viven fuera de su hogar y que me notificaran si algo le sucediera a usted. Son personas muy cercanas a usted y serían las primeras en enterarse si algo le sucediera. Solo necesito el nombre, relación y número de teléfono de esas tres personas. En la próxima semana me comunicaré con ellos, me presentaré y les daré mi información de contacto para que puedan notificarme si usted llega a sufrir alguna de las enfermedades o condiciones desencadenantes de los Beneficios en Vida. Básicamente, esto garantiza que me notifiquen rápidamente y se pueda iniciar cualquier reclamo lo antes posible."

Obtenga la información: nombre, relación y número de teléfono

"Excelente, ahora necesito que me hagas un gran favor - a veces sorprendemos a las personas si no saben por qué los estamos llamando, así que dentro de las próximas 48 horas envíales un mensaje de texto y avísales que los contactaremos para verificar que ellos serán sus contactos de emergencia para su póliza y así puedan esperar nuestra llamada. Muchas gracias."
Ejemplo de mensaje de texto para compartir con los clientes y ellos puedan copiar/pegar/ enviar a sus contactos de emergencia:

Hola, solo le envío este mensaje para avisarte que estoy solicitando un seguro de vida con Beneficios en Vida, y he dado su nombre y número de teléfono como contacto de emergencia. Es muy simple, si algún día me pasa algo, lo único que tienes que hacer es llamar a la agencia, y ellos se encargarán de todo el proceso. Una persona de la agencia te llamará en los próximos días para confirmar algunos datos y enviarte instrucciones. Gracias por tu ayuda en este proceso. Si tienes alguna pregunta, llámame.

¡AHORA ES SU TURNO!

Practica este guión, ¡hágalo suyo! Con el tiempo, encontrarás tu propia manera natural de incluir este paso en el proceso. Tu objetivo final es obtener el nombre, la relación, y el número de teléfono de los contactos y pedirle a tu cliente que les avise.

**TODOS LOS GUIONES PARA
EJECUTAR EL PROCESO ESTÁN
DISPONIBLES EN EL PORTAL DE
AGENTES DE ALLIANCE EN
MY.ALLIANCEGROUPLIFE.COM**



PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CLIENTES:

¿MI CONTACTO DE EMERGENCIA PUEDE SER MI ESPOSO/A?

"No, sus contactos de emergencia realmente deben ser personas ubicadas fuera de su hogar. Si algo le sucede a usted o a su cónyuge, estará lidiando con una crisis y probablemente no te vas a recordar contactarme de manera oportuna. Por lo tanto, necesitamos tres personas que estén lo suficientemente cerca como para saber que algo sucedió, pero que estén facultadas para actuar en su nombre

"¿UN CONTACTO DE EMERGENCIA PUEDE ESTAR FUERA DE LOS ESTADOS UNIDOS?"

"No, realmente necesitamos personas que sean las primeras en saber si algo sucede con su salud. Eso generalmente no sería alguien que vive en el extranjero".

¿DOS CONTACTOS DE EMERGENCIA PUEDEN VIVIR EN EL MISMO HOGAR?

"Preferiblemente no. Realmente queremos maximizar las posibilidades de que alguien actúe rápidamente en contactarme en estos escenarios. Cuantas más partes separadas estén facultadas para actuar, mejor oportunidad tengo de que uno de ellos me notifique de manera oportuna".

¡NECESITO AYUDA PARA DECIDIR QUIÉN DEBERÍA SER MI CONTACTO DE EMERGENCIA!

"Piensa en las personas fuera de su hogar que serían los primeros en saber si algo grave sucediera con su salud."

Algunas sugerencias:

Mejor amiga
Círculo de amigos cercanos
Hermanos
Parientes cercanos
Vecinos
Compañeros de trabajo
Jefe
Favoritos en su teléfono

PASO #2:

DENTRO DE UNA SEMANA, LLAME A LOS CONTACTOS DE EMERGENCIA

Usando el guión en la siguiente página como guía, explique que su amigo/vecino/familiar los ha asignado como contacto de emergencia para su nueva póliza. Explique cómo funciona la póliza y que su trabajo es notificarte en caso de que alguno de esos desencadenantes le suceda al cliente. No entre en detalles sobre los montos de cobertura de su cliente, etc. Mantenga la conversación en los Beneficios en Vida y contra que protegen. Su objetivo principal en el segundo paso es recopilar la dirección postal y la dirección de correo electrónico del contacto de emergencia para que puedas enviarles una carta o correo electrónico con la información e instrucciones.

Si la llamada va bien y ve una oportunidad, puedes intentar programar una cita ofreciendo una consulta gratuita al contacto de emergencia. Si el momento no parece adecuado o si la persona rechaza la cita, no hay problema - hágalos saber que esperen la carta/correo electrónico y que llamarás de regreso para hacer un seguimiento una vez que la reciban para responder cualquier pregunta.

GUIÓN DE EJEMPLO:

LLAME A LOS CONTACTOS DE EMERGENCIA

"Hola (Nombre del Contacto), estoy llamando en nombre de su (relación), (Cliente). Mi nombre es (su nombre) con (su empresa). ¿Le dijo (el Cliente) que llamaríamos?"

Contacto responde....

"(El Cliente) lo nombró como un contacto de emergencia en su nuevo plan de protección que acaba de implementar con nosotros. Solo necesito dos minutos de su tiempo para explicarle lo que significa para usted."

Contacto responde....

"(El Cliente) evidentemente piensa muy bien de usted - nos dio su información de contacto y dijo que ustedes dos son muy cercanos y que confía mucho en usted. ¿Ustedes dos son (relación), cierto?"

Contacto responde....

"(El Cliente) ha estado trabajando con nuestra empresa para crear un plan de protección familiar que viene con un seguro de vida tradicional si (él/ella) fallece, pero también incluye un nuevo tipo de cobertura que también paga mientras está vivo si (el Cliente) sufre un diagnóstico de cáncer, un ataque al corazón, derrame cerebral, coma, queda paralizado, y una larga lista de otras condiciones de salud."

"Una parte muy importante de este proceso es designar un contacto de emergencia de confianza, y (el Cliente) lo ha elegido a usted para servir como su contacto. Lo que esto significa es realmente simple: usted será un notificador. Si algo en nuestra lista de condiciones cubiertas le sucede a (el Cliente), usted será la persona que contactará a nuestra agencia para informarnos y a partir de ese momento, nosotros nos encargaremos de todo lo que él/ella necesite para recibir el dinero de su plan. ¿Es algo que estás dispuesto a hacer por (el Cliente)?"

Contacto responde....

(Continúa en la siguiente página)

"Perfecto. Solo necesito confirmar sus datos rápidamente para enviarle una carta con toda la información e instrucciones sobre lo que deberá hacer en caso de que algo suceda con (Cliente). Básicamente solo tendrás que llamarnos si (cliente) sufre uno de los eventos cubiertos en su póliza.

**** Obtenga la dirección postal, correo electrónico y confirme el nombre completo****

Muchas gracias (contacto). En la próxima semana o dos recibirás una carta/correo electrónico de mi parte, así que esté atento a eso.

NOTA: NOTA: La llamada puede terminar aquí, pero si crees que va bien y tienes un contacto receptivo en la línea, puedes intentar programar una cita utilizando el siguiente guión:

"Es útil que los contactos de emergencia comprendan cómo funcionan estos planes. Por lo tanto, como contacto de emergencia de nuestro cliente, le ofrecemos una consulta gratis de 30 minutos para que aprenda más sobre estos planes y hacer cualquier pregunta que pueda tener. Es una cita gratis, ¿le interesaría agendarla?"

Si el EC dice No: "De acuerdo, (nombre del contacto), muchas gracias y en aproximadamente 1-2 semanas recibirás toda esta información por correo y simplemente lo llamaremos para asegurarnos de que lo haya recibido."

****Llame al contacto en 2 semanas, repase la información y pregunte de nuevo si le gustaría programar la cita gratuita. ****

Mensaje de voz/mensaje de texto sugerido (solo después de intentar llamar 2 veces):

"Hola (Nombre del contacto), soy _____ de (Su Compañía) llamando en nombre de su (relación), (Nombre del Cliente). (Nombre del Cliente) está estableciendo una nueva cobertura y lo ha nombrado como contacto de emergencia en su póliza. ¡No se preocupe, no hay ninguna emergencia en este momento! Solo quería repasar cuáles son sus responsabilidades como contacto de emergencia de (Nombre del Cliente) en caso de que ocurra una emergencia. Puedes devolverme la llamada a este número, de lo contrario, intentaré comunicarme con usted más tarde. ¡Gracias!"

NOTA IMPORTANTE:

Siempre asegúrese de mencionar el nombre del contacto de emergencia y el nombre del cliente lo antes posible en la llamada telefónica. Es importante establecer en la mente del contacto cuán importante es para su amigo y que su amigo lo eligió como una de las personas en las que más confían. También es fundamental asegurarse de que el contacto de emergencia comprenda que su papel es simplemente hacer una llamada telefónica y que el agente/empresa se encargará del resto.



SUPERANDO OBSTÁCULOS COMUNES:

CUANDO LLAMES, SI EL CONTACTO DE EMERGENCIA DICE...

"No tengo tiempo para hablar ahora."

No intente apresurar el proceso. En su lugar, diga:

"Entiendo, ¿cuál es un buen momento para devolver la llamada? Sólo necesito cinco minutos de su tiempo. Podemos enviar mensajes de texto o usar whatsapp si lo prefieres."

Persiste cortésmente hasta que digan "NO"

CUANDO ESTABLEZCAS UNA CITA, SI EL CONTACTO DICE...

"Ya tengo seguro de vida"

"¡Excelente! Eso significa que ya conoces el valor de tener una póliza, solo asegúrese de que incluye los Beneficios en Vida." Intente decir:

"¡Estaría encantado de revisar su cobertura sin ningún compromiso!"

"¿Su póliza contiene Beneficios en Vida?"

"¿Sabes si su cobertura proporciona protección en caso de una enfermedad o lesión grave, o solo por fallecimiento?"

"Esto no es una prioridad en este momento"

Lo más probable es que significa que no es una prioridad financiera en su presupuesto. Trate de decir: "Tengo mi propia póliza y te prometo que te sorprenderás de lo asequible que pueden ser estos planes. Si el precio es una preocupación, puedo trabajar con usted para encontrar algo que funcione con su presupuesto. Aquellos que piensan que no pueden pagar estos planes son a menudo los que más los necesitan. Permítame presentarte algunas cotizaciones antes de tomar una decisión."

"Necesito tiempo para pensarlo"

Esto es una objeción común que usted normalmente esta acostumbrado a pasar por alto, pero en estos escenarios podemos permitirnos ser un poco más conciliadores:

"Te entiendo. Todavía tengo que enviarte la información adicional, lo que te dará tiempo para pensarlo. Mientras tanto, te animaría a que te comuniques con (Cliente) y el/ella puede decirte por qué decidieron establecer esta protección para sí mismos."

PASO #3:

¡ELIJA TU PROPIA MANERA DE HACERLO!

Ahora que te comunicaste con el contacto de emergencia por teléfono, es hora de enviar la información/instrucciones adicionales que les prometiste en tu llamada telefónica.

Es tu decisión si decides entregar esta información de seguimiento a los contactos de emergencia por correo postal (cartas) o electrónicamente (correo electrónico).

AMBOS MÉTODOS HAN DEMOSTRADO SER EFECTIVOS, Y CADA UNO TIENE SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS:

ENVÍO DE CARTAS FÍSICAS:

Ventajas:

- Más personal
- Posiblemente más impactante
- La carta física se puede archivar
- Promedio de apertura más altas

Contras:

- Toma más tiempo
- Costo de sellos/sobres/materiales
- Tiempos de entrega es más largos

ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS:

Ventajas:

- Toma menos tiempo
- Sin costo
- Entrega instantánea

Contras:

- Menos personal
- Podría decirse que menos impactante
- El destinatario debe imprimir para archivar
- Promedio de apertura más bajas



PASO #3A: ENVÍA POR CORREO LA CARTA AL CONTACTO, UN FOLLETO PERSONALIZADO Y TU TARJETA DE PRESENTACION

Dentro de 1 a 3 días después de tu llamada, envía una carta personalizada al contacto de emergencia por correo. Incluye tu tarjeta de presentación y (opcionalmente) una de nuestras hojas personalizadas* que se ajuste al producto/concepto de ventas que el cliente compró (Protección Hipotecaria, IUL, Beneficios en Vida, etc.)

*Las hojas personalizables están disponibles en el Portal de Agente de Alliance (my.alliancegrouplife.com). Haz clic en Herramientas de Marketing, luego en Imprimir Marketing y vaya hasta OnDemand!

(Fecha)

(Nombre de contacto)

(Dirección del contacto)

(Ciudad, Estado, Código postal)

Estimado/a (Nombre de Contacto),

(Nombre del asegurado) recientemente contrató una póliza de seguro de vida con Beneficios en Vida para **(él / ella) y (su familia)**.

Esta póliza le permite al asegurado acelerar la indemnización por fallecimiento de su póliza de seguro de vida y obtener el dinero que tanto necesita mientras aún vive, si llega a sufrir una enfermedad o lesión grave. Para garantizar que esta póliza se utilice apropiadamente, es fundamental designar los Contactos de Emergencia que me notifiquen si **(nombre del asegurado)** llegara a sufrir alguna enfermedad o situación médica como las que se mencionan abajo.

(Nombre del asegurado) lo ha designado como una persona de confianza para servir como uno de sus contactos de emergencia. El propósito de esta carta es presentarme como la persona con la cual deberá ponerse en contacto si llega a saber que el asegurado ha sufrido alguna de las siguientes condiciones:

- Ataque al corazón
- Derrame cerebral
- Cáncer
- Trasplante de órgano mayor
- Ceguera
- Enfermedad de Lou Gehrig (ALS)
- Insuficiencia renal
- Cirugía de injerto de aorta
- Anemia aplásica
- Fibrosis quística
- Reemplazo de la válvula del corazón
- Enfermedad de las neuronas motoras
- Paro cardíaco repentino
- Parálisis
- Coma
- Quemaduras severas
- Lesión cerebral traumática

Como contacto de emergencia simplemente guarde esta carta y mi información en un lugar seguro. En caso de que **(nombre del asegurado)** llegara a sufrir cualquiera de las condiciones médicas mencionadas anteriormente, comuníquese conmigo de inmediato por teléfono o correo electrónico para asegurarme de que **(él / ella)** tenga lo antes posible la protección financiera que esta póliza con Beneficios en Vida brinda.

¡Gracias por su ayuda con este asunto tan importante!

Sinceramente,

(Firma real)

(Nombre del agente)

(Nombre de empresa)

(Teléfono de oficina)

(Teléfono móvil)

(Dirección de correo electrónico)

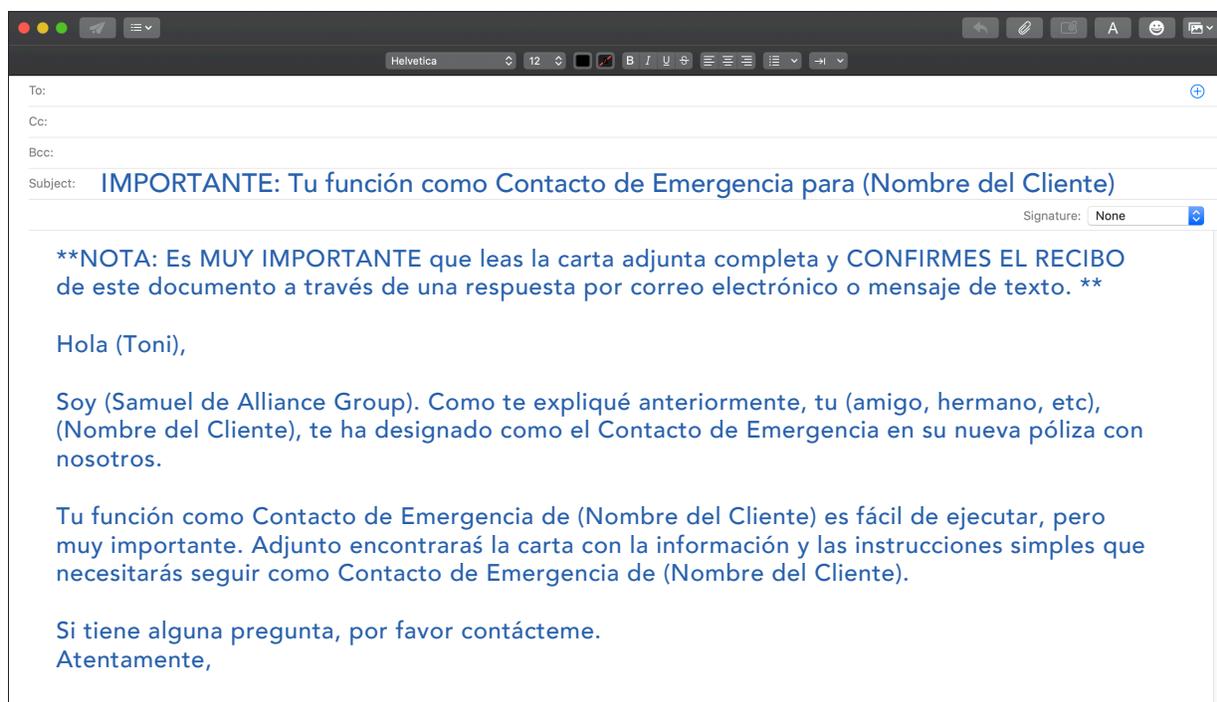
La carta de contacto de emergencia personalizable y correo electrónico están disponibles en el Portal de agentes de Alliance Group en la pestaña de Prospección! ¡Personaliza las áreas resaltadas en amarillo, agrega tu logotipo e imprime!

PASO #3B: CORREO ELECTRÓNICO

Este es el proceso alternativo que puedes seguir para incorporar correos electrónicos en lugar de cartas enviadas físicamente por correo en el proceso de contacto de emergencia. Este paso comienza después de completar la primera llamada a los contactos de emergencia y reemplaza el envío de cartas físicas por correo postal.

En lugar de personalizar la carta prescrita reemplazando la información resaltada en amarillo con la información de contacto/cliente personalizada, utiliza la carta de contacto de emergencia genérica. Enviarás el mensaje de correo electrónico personalizado a continuación, con dos documentos adjuntos: la carta de contacto de emergencia genérica y un folleto personalizado de OnDemand (Beneficios en Vida, Jubilación Libre de Impuestos, Protección Hipotecaria, etc.). Después de enviar el mensaje de correo electrónico con los dos archivos adjuntos, enviarás inmediatamente un mensaje de texto de seguimiento, informándoles que acabas de enviar el correo electrónico y pidiéndoles que confirmen que lo recibieron.

1. Correo electrónico al Contacto de Emergencia:



2. Inmediatamente envíe un mensaje de texto al Contacto para confirmar que lo recibieron:

Hola Toni, soy (Samuel Howe de Alliance Group). Acabo de enviarte un correo electrónico de esta dirección, samuel@alliancegrouplife.com, a toni@gmail.com con la carta sobre tu función como contacto de emergencia de (Nombre del Cliente). Por favor revisa los documentos adjuntos lo antes posible y RESPONDA al correo electrónico para saber que los has recibido y no tienes preguntas. ¡Gracias por tu cooperación!

3. (Si es necesario) Vuelva a enviar un mensaje de texto al contacto en dos días si no has recibido confirmación:

Hola Toni, soy Samuel de Alliance Group nuevamente. Me gustaría saber si recibiste el correo electrónico con la carta que te enviamos el 31/07 a las 2:42 pm, sobre tu función como contacto de emergencia de (Nombre del Cliente). Fue enviado de mi correo samuel@alliancegrouplife.com a toni@gmail.com. ¿Por favor puedes revisar y confirmar que recibiste ese correo electrónico?

PASO #4: [SI TODAVÍA NO SE HA LOGRADO UNA CITA]

DOS SEMANAS DESPUÉS DE LA LLAMADA INICIAL, VUELVA A LLAMAR AL CONTACTO

Los pasos 2 y 3 han brindado varias oportunidades para que el contacto de emergencia acepte una cita para explorar su propia cobertura contigo.

El paso #4 es opcional y lo puedes tomar si todavía no has asegurado una cita de venta con el contacto en los primeros tres pasos del proceso.

Dos semanas después de la llamada inicial, llame de nuevo al contacto de emergencia.

- Confirme que recibieron la carta/correo electrónico.
- Explique una vez más su responsabilidad como contacto de emergencia del cliente.
- Confirme que tienen su información de contacto guardado en un lugar seguro.
- Aproveche la oportunidad para repasar con ellos una vez más los desencadenantes de los Beneficios en Vida.
- Ofrezca la cita.

Si rechazan la cita, agrádzcales una vez más por servir como contacto de emergencia de tu cliente y hágale saber que estás disponible para el/ella si en algún momento lleguen a necesitar tus servicios.

Asegúrete de agregar el correo electrónico del contacto a cualquier campaña de marketing que estés enviando; ¡esto garantizará que su nombre y negocio se mantengan en la mente de ellos si alguna vez lo reconsideren.

¡El sistema funcionará, pero debes trabajar el sistema!

RECUERDA:

¡LA ORGANIZACIÓN Y LA CONSISTENCIA SON FUNDAMENTALES!

Elige un sistema de seguimiento y desarrolla un proceso. - Establezcas hábitos diarios de ejecución de tareas pendientes y creación de nuevas tareas en función de esos resultados. ¡La práctica hace la perfección! ¡No te desanimes si al principio te sientes incómodo, es normal! Comprométate a ejecutar el sistema durante al menos un mes completo, independientemente de los resultados.



IDEA

Business

you TEXT

share

share

$$\begin{aligned} x + y &= 105x^2 \\ \log x &= 25 + y \\ x * y^2 &= 97 + 64 \end{aligned}$$

IDEA

WIN!

share

share

Business

START

START

share

