

# Cámara Hondureña de Aseguradores CAHDA



# III Simposio de Seguros:

## "Mejores Prácticas Ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización"



Mejores Prácticas:  
ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización.



# USO ESTRATÉGICO DEL TIEMPO.

## DISCIPLINA EN EL TRABAJO.

**GUSTAVO KUNZ.**

**Tegucigalpa 22/05/2009**



**Mejores Prácticas:**  
ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización.



**“SI NO TIENES EL TIEMPO PARA HACERLO BIEN, ¿CUÁNDO TENDRÁS EL TIEMPO PARA REPETIRLO?”**

**LAS ACTIVIDADES SE DEBEN REALIZAR POR PRIORIDAD, CON INTENSIDAD Y CORRECTAMENTE DESDE EL PRINCIPIO.**

**EL FLOJO TRABAJA DOBLE  
O  
EL FLOJO Y EL MEZQUINO DOS VECES  
ANDAN EL CAMINO.**

**“PARA ACTUAR COHERENTEMENTE EN LA  
CÚSPIDE DE LA EFECTIVIDAD, LAS PERSONAS  
MÁS EXITOSAS COMIENZAN CON EL FIN EN LA  
MENTE”**



**Mejores Prácticas:**  
ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización.



- ORGANIZACIÓN – DISPOSICIÓN, ARREGLO, ORDEN
- ORGANIZAR – PONER ALGO EN ORDEN.  
ORDENARSE LAS ACTIVIDADES  
O DISTRIBUIRSE EL TIEMPO.  
ESTABLECER O REFORMAR  
ALGO PARA LOGRAR UN FIN,  
COORDINANDO LAS PERSONAS  
Y LOS MEDIOS ADECUADOS.

FORMAR UN TODO MEDIANTE LA  
INTERDEPENDENCIA O  
COORDINACIÓN DE LAS PARTES,  
PARA LOGRAR UNA ACCIÓN  
ARMÓNICA O UNITARIA.

## DISCIPLINA

OBSERVACIÓN DE LAS LEYES Y ORDENAMIENTOS DE LA PROFESIÓN.

CONJUNTO DE REGLAS PARA MANTENER EL ORDEN Y LA SUBORDINACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DE UN CUERPO.

SUJECCIÓN DE LA PERSONAS A ESTAS REGLAS.

## EL TIEMPO PRODUCTIVO REQUIERE.

- ORGANIZACIÓN – ESTAR ORGANIZADO Y LLEVAR UNA AGENDA CON DISCIPLINA EN LA CUAL SE ANOTEN CITAS Y ACTIVIDADES. CONOCER COMO ADMINISTRAR EL DÍA.
- DISCIPLINA GENERAL – SEGUIR LOS PLANES PROPUESTOS. TENER CAPACIDAD Y DETERMINACIÓN PARA DECIR “NO” A LAS ACTIVIDADES QUE NO SON PRODUCTIVAS. LAS PÉRDIDAS DE TIEMPO.

**CASI TODOS LOS AGENTES QUE TIENEN ÉXITO ESTÁN BIEN ORGANIZADOS, MIENTRAS QUE CASI TODOS LOS QUE NO TIENEN ÉXITO NO LO ESTÁN.**

**¿NO ES ESTÁ UNA RAZÓN SUFICIENTE PARA CONVENCERNOS DE LA NECESIDAD DE ORGANIZARNOS?**



**EL AGENTE DE SEGUROS ACTÚA EN FORMA INDEPENDIENTE POR DECISIÓN PROPIA. ÉL ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS ÁREAS DE CONTROL Y SOBRE LOS RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD.**

**ES EL RESPONSABLE DIRECTO DEL ÉXITO DE SU NEGOCIO: LA PROFESIÓN DE AGENTE DE SEGUROS.**



**EL MISMO ESFUERZO MEJOR ENFOCADO DARÁ  
MEJORES RESULTADOS.**

**COMO LAS MOLÉCULAS DEL IMÁN O DE UN  
PEDAZO CUALQUIERA DE METAL, UNO NO  
ATRAE EL OTRO SÍ.**



**CUANDO NOS CONTRATARON TAL VEZ NOS DIJERON QUE NO HAY LÍMITES EN CUANTO A:**

- **LA LIBERTAD QUE SE PUEDE CONSEGUIR**
- **EL DINERO QUE SE PUEDE GANAR O**
- **LA SATISFACCIÓN QUE SE PUEDE ALCANZAR SIENDO UN AGENTE DE SEGUROS CONSOLIDADO Y CON ÉXITO.**

**EN TÉRMINOS GENERALES LO ANTERIOR ES CIERTO, SIN EMBARGO, SÍ HAY LÍMITES Y UN PRECIO TAMBIÉN.**

**ES MUY PROBABLE QUE EL AGENTE HAYA ELEGIDO ESTA PROFESIÓN O SU PERMANENCIA EN ELLA POR TRES RAZONES PRINCIPALES:**

- **LIBERTAD DE ACCIÓN.**
- **OBTENCIÓN DE ALTOS INGRESOS.**
- **SATISFACCIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO.**



EXISTE LÍMITE EN LA CANTIDAD DE TIEMPO DE QUE SE DISPONE (365/52/7/24/60/60).



“EL TIEMPO ES UN BIEN PERECEDERO; SI NO  
ERES CUIDADOSO,  
TE LO PUEDEN ROBAR INCLUSO SIN QUE TE  
DES CUENTA.”



**EXISTE LÍMITE EN LA CANTIDAD DE TIEMPO DE QUE SE DISPONE (365/52/7/24/60/60).**

**LOS DEMÁS FACTORES QUE DETERMINAN EL ÉXITO DEL AGENTE SON FLEXIBLES, EN CIERTA MEDIDA SE PUEDEN CONTROLAR.**

**EL AGENTE PUEDE MEJORAR SU INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO SOBRE LO QUE ES EL SEGURO Y PUEDE CONVERTIRSE EN EL MÁS CONOCEDOR DE SU COMPAÑÍA O DE SU LOCALIDAD.**



**LA HABILIDAD DEL AGENTE EN LA VENTA SE PUEDE REFORZAR Y AGUDIZAR MEDIANTE EL ESTUDIO, LA PRÁCTICA Y LA OBSERVACIÓN.**

**EL MONTO PROMEDIO DE VENTAS Y LOS INGRESOS TOTALES PUEDEN INCREMENTARSE TRABAJANDO EN MEJORES MERCADOS.**

**SON COSAS QUE PUEDEN HACERSE. SON LAS COSAS EN LA QUE SUPERVISORES, GERENTES, DIRECTORES, COMPAÑÍAS Y OTROS ESTÁN CAPACITADOS PARA OFRECER AYUDA.**

PERO NINGUNA AYUDA QUE EL AGENTE PUEDA RECIBIR, POR MÁS EFECTIVA QUE SEA, PODRÁ PROPORCIONAR NI UN SOLO MINUTO EXTRA.

TODOS LO **SABEMOS**, SIEMPRE LO HEMOS SABIDO, PERO ELLO NO SIGNIFICA QUE ENTENDAMOS Y APLIQUEMOS AQUELLO QUE SABEMOS.



Mejores Prácticas:  
ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización.



“NO ES SUFICIENTE SÓLO TENER LAS  
HABILIDADES Y EL TALENTO. PARA TENER  
ÉXITO, NECESITAS LA DISCIPLINA PARA PONER  
EN PRÁCTICA ESAS HABILIDADES DE MANERA  
SISTEMÁTICA.”



PERO NINGUNA AYUDA QUE EL AGENTE PUEDA RECIBIR, POR MÁS EFECTIVA QUE SEA, PODRÁ PROPORCIONAR NI UN SOLO MINUTO EXTRA.

TODOS LO SABEMOS, SIEMPRE LO HEMOS SABIDO, PERO ELLO NO SIGNIFICA QUE ENTENDAMOS Y APLIQUEMOS AQUELLO QUE SABEMOS.

DE NUEVO, EL AGENTE DE ÉXITO LO HACE Y EL QUE NO TIENE ÉXITO NO.



Mejores Prácticas:  
ante la Crisis Financiera y Desafíos en la Comercialización.



EL TIEMPO ES EL CAPITAL DE TRABAJO DEL AGENTE, SIN DUDA, SU ACTIVO MÁS VALIOSO. ES TAMBIÉN, ÚNICO, YA QUE EL **TIEMPO** NO PUEDE SER ACUMULADO, NO EXISTE UNA RESERVA DE TIEMPO.



## EL TIEMPO ES DEMOCRÁTICO.

“EL TIEMPO ES LO ÚNICO QUE ES REPARTIDO EN PARTES IGUALES. LOS RICOS Y LOS POBRES TIENEN EL MISMO NÚMERO DE MINUTOS EN UNA HORA, HORAS EN UN DÍA Y DÍAS EN UN AÑO.”



EL TIEMPO ES EL CAPITAL DE TRABAJO DEL AGENTE, SIN DUDA, SU ACTIVO MÁS VALIOSO. ES TAMBIÉN, ÚNICO, YA QUE EL TIEMPO NO PUEDE SER ACUMULADO, NO EXISTE UNA RESERVA DE TIEMPO.

DEBE USARSE A MEDIDA QUE VIENE, **MINUTO A MINUTO, HORA A HORA, DÍA A DÍA.**



## EL TIEMPO

- NO ES ALMACENABLE
- ES PERECEDERO
- ES INSUSTITUIBLE
- ES IRREVERSIBLE
- NO ES RENOVABLE
- NO RECICLABLE

EL TIEMPO PERDIDO JAMÁS SE RECUPERA  
EL TIEMPO ES ORO.

EL TIEMPO ES EL CAPITAL DE TRABAJO DEL AGENTE, SIN DUDA, SU ACTIVO MÁS VALIOSO. ES TAMBIÉN, ÚNICO, YA QUE EL TIEMPO NO PUEDE SER ACUMULADO, NO EXISTE UNA RESERVA DE TIEMPO.

DEBE USARSE A MEDIDA QUE VIENE, MINUTO A MINUTO, HORA A HORA, DÍA A DÍA.

YA QUE NO PUEDE SER ACUMULADO PARA UTILIZARSE DESPUÉS, HAN DE ESTABLECERSE PRIORIDADES PARA RACIONALIZARLO.

HAY QUE ENCONTRAR Y SEGUIR ALGUNA FORMA PRÁCTICA PARA ASEGURAR QUE SE RESPETARÁN ESAS PRIORIDADES.

QUE LAS COSAS MÁS IMPORTANTES SE HARÁN PRIMERO Y LAS MENOS IMPORTANTES SE HARÁN, SI SE HACEN, EN EL TIEMPO QUE QUEDE DISPONIBLE.

AUNQUE ESTA NECESIDAD DE IDENTIFICAR PRIMERO LA IMPORTANCIA DE LAS COSAS, ES ELEMENTAL Y PARECE SENSATA, NO ES FÁCIL.



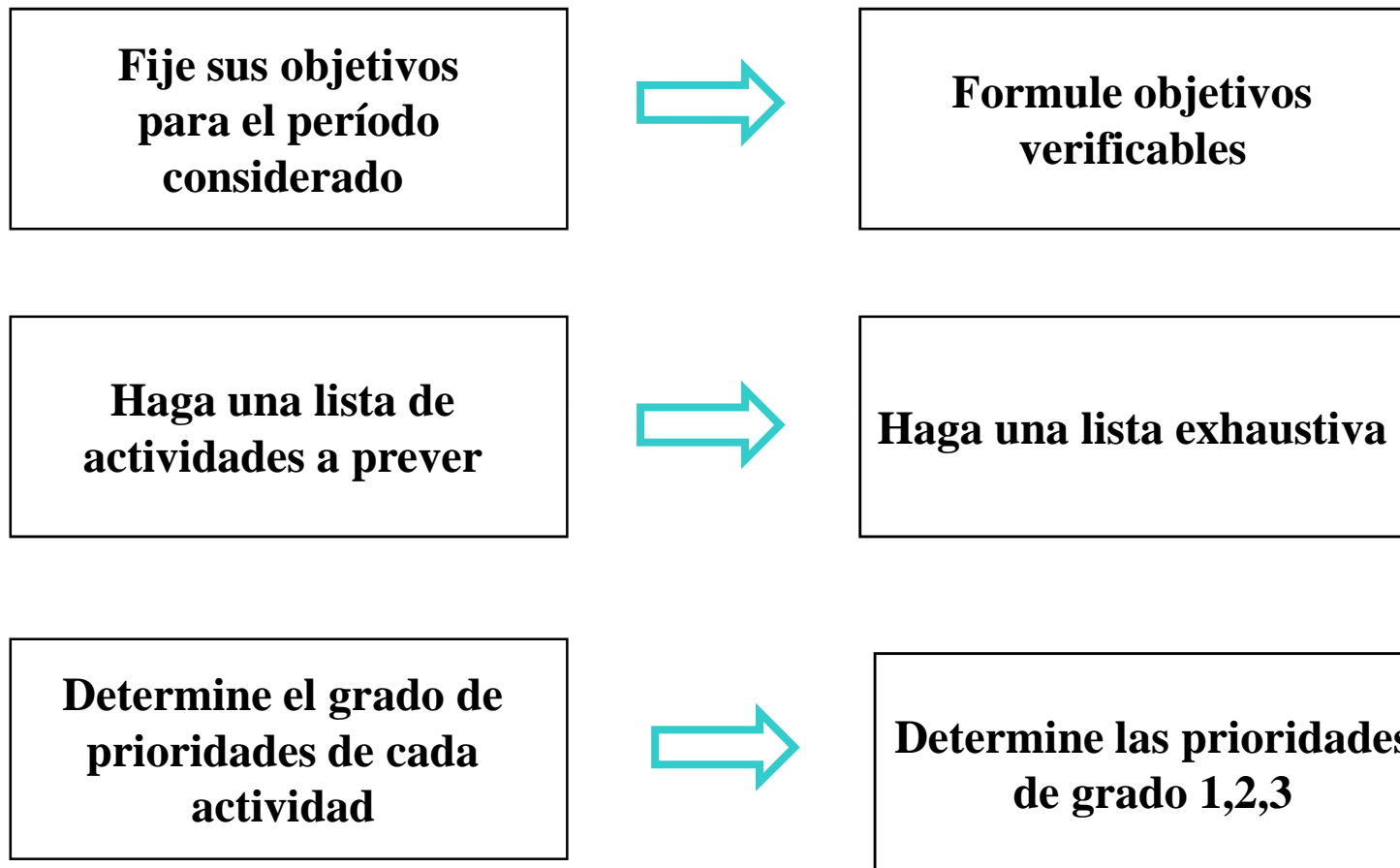
LA DIFERENCIA MÁS DESTACABLE, CON FRECUENCIA LA ÚNICA, EN EL PLAN DE TRABAJO DE UN AGENTE CON UN ALTO NIVEL DE INGRESOS Y OTRO CON UN BAJO NIVEL, ESTÁ EN LA FORMA DISTINTA EN QUE CADA UNO INVIERTE SU TIEMPO.

CUANDO SE ESTABLECEN PRIORIDADES CLARAS PARA LAS METAS, HACIENDO LAS ELECCIONES CORRECTAS SE VUELVE MÁS FÁCIL; LAS PRIORIDADES SIRVEN COMO PAUTAS PARA LAS DECISIONES.

LO IMPORTANTE PARA TRIUNFAR ES LA  
REGULARIDAD DURANTE TODA LA  
ACTIVIDAD, NO LA GENIALIDAD ESPORÁDICA  
Y SIN CONTINUIDAD.



## PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECER PRIORIDADES



## PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECER PRIORIDADES

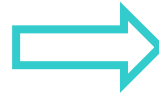
**Fije sus objetivos  
para el período  
considerado**



**Decida**

- A- Hacerla
- B- Delegarla
- C- Diferirla
- D- Rechazarla

**Evalúe el tiempo necesario  
para cumplir cada  
actividad**



**Conserve un margen de  
seguridad y tenga en  
cuenta a las personas que  
la realizarán**

**Precise la fecha de plazo  
para cada actividad**



**Tenga en cuenta a las  
personas ocupadas en  
la ejecución de esta  
actividad**

## PLANEACIÓN DEL TRABAJO.

- A. NECESIDADES ECONÓMICAS.
- B. OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO DEL AÑO.
- C. MEJORAMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL.



**D. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE ACCIONES DE VENTA. ORGANIZAR REGISTROS DE:**

- PROSPECTOS**
- LLAMADAS TELEFÓNICAS**
- CITAS CONSEGUIDAS**
- VISITAS REALIZADAS**
- SOLICITUDES**
- PÓLIZAS**

**POCO SE CONSEGUIRÁ AL HACER LOS PLANES MECÁNICAMENTE, ANOTARLOS E INTENTAR SEGUIRLOS POR RUTINA. ES PRECISO QUE EL AGENTE QUE HACE EL PLAN ESTÉ TOTALMENTE CONVENCIDO QUE NO HAY MEJOR FORMA DE ACTUAR.**

## IMPEDIMENTOS PARA LA EFICIENCIA PERSONAL

- FALTA DE PROSPECTOS.
- FALTA DE HABILIDAD EN LA ENTREVISTA DE VENTA.
- PROGRAMACIÓN DESCUIDADA Y MEDIOCRE.
- HORARIOS IRREGULARES DE TRABAJO.
- REGISTROS INADECUADOS O NINGÚN REGISTRO.
- DEMASIADOS DETALLES DE OFICINA.
- CARENCIA DE BUENOS HÁBITOS DE TRABAJO.
- DEMASIADAS VISITAS DE INSISTENCIA.

EL AGENTE DEBE CONVENCERSE DE QUE OTROS HAN PROBADO TODOS LOS ATAJOS Y DE QUE TODOS LOS QUE HAN LOGRADO ÉXITO EN SU TRABAJO HAN LLEGADO A LA MISMA CONCLUSIÓN: ORGANIZARSE A SÍ MISMO ES ESENCIAL.



SE DEBE PREGUNTAR:

¿QUÉ QUIERO REALMENTE DEL NEGOCIO DE SEGUROS?

¿DÓNDE QUIERO ESTAR DENTRO DE 5 AÑOS...10...20?

¿QUÉ ESTOY DISPUESTO A HACER PARA ALCANZAR MIS OBJETIVOS?

¿ESTOY TRABAJANDO SÓLO PARA EL DÍA DE MAÑANA O PASADO O PARA QUE EL RESTO DE MI VIDA ESTÉ INFLUENCIADO POR LO QUE ESTOY HACIENDO HOY?

PARA HACER PLANES A LARGO PLAZO SE DEBE RESPONDER A CUESTIONES COMO:

¿DÓNDE QUIERO ESTAR DENTRO DE 10 AÑOS?

¿QUÉ QUIERO PARA MI FAMILIA Y PARA MI EN LO REFERENTE A UNA CASA, AUTOMÓVILES, VIAJES, ETC.?

¿CUÁLES QUIERO QUE SEAN MIS INGRESOS?

¿CUÁNTOS CLIENTES QUIERO? ¿CUÁNTOS NECESITO TENER PARA ALCANZAR MIS METAS?

AUNQUE EN EL TRAYECTO EXISTAN DESVIACIONES, AJUSTES Y CAMBIOS, NO DEBE CLAUDICAR EN LOS PLANES PARA LOGRAR EL ÉXITO.

PARA LOGRAR ÉL ÉXITO MENCIONADO A “LARGO PLAZO” SE DEBEN ELABORAR PLANES A CORTO PLAZO: LAS COSAS QUE DEBEN HACERSE HOY, ESTE MES, ESTE AÑO; LOGROS QUE LLEVARÁN AL AGENTE PASO A PASO A ALCANZAR LOS OBJETIVOS FINALES.

¿CUÁNTOS PROSPECTOS?, ¿CUÁNTAS LLAMADAS?,  
¿CUÁNTAS ENTREVISTAS DE VENTA?, ¿CUÁNTAS  
VENTAS?, ¿CUÁNTAS PRIMAS?, ¿CUÁNTAS  
COMISIONES?

LA CONQUISTA DE ESTOS OBJETIVOS A CORTO PLAZO SON PEQUEÑAS VICTORIAS QUE PERMITIRÁN GANAR LA GRAN GUERRA.

CADA LOGRO ES COMO UN TABIQUE EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA TORRE DE LA VICTORIA.



**“SIN UN PARÁMETRO  
DE TIEMPO, TU META  
ES MERAMENTE UN  
DESEO FRÍVOLO.”**



# MALA Y BUENA ORGANIZACIÓN

PRESENTAMOS OCHO CARACTERÍSTICAS QUE COMPARAN LOS RESULTADOS DE TRABAJO OBTENIDOS POR AGENTES QUE SE HAN ORGANIZADO MAL Y POR AGENTES QUE HAN DECIDIDO QUÉ HACER, POR QUÉ, CÓMO Y CUÁNDO.

## EL AGENTE DE MALA ORGANIZACIÓN



SU PRODUCCIÓN LLEGA A INTERVALOS ESPORÁDICOS.



SU ACTIVIDAD SUFRE PROLONGADOS RECESOS QUE LO OBLIGAN A ENDEUDARSE.



SU CONSTANTE PROBLEMA ES ENCONTRAR CANDIDATOS EFECTIVOS.

## EL AGENTE DE BUENA ORGANIZACIÓN



SU PRODUCCIÓN ES CONTINUA Y LUCRATIVA.



EVITA LOS RECESOS Y SU PRODUCCIÓN ES SOSTENIDA.



NUNCA NECESITA BUSCAR MÁS DE UN CANDIDATO EFECTIVO.

## MALA Y BUENA ORGANIZACIÓN: (CONTINUACIÓN)

### EL AGENTE DE MALA ORGANIZACIÓN

- ☹ SE EXCEDE EN LA BÚSQUEDA EN FRÍO
- ☹ LE CUESTA TRABAJO SALIR A LA CALLE A VENDER.
- ☹ SE DESANIMA CON MUCHA FRECUENCIA.
- ☹ DURANTE SUS RECESOS PIERDE EL TIEMPO TRABAJANDO EN FRÍO.

### EL AGENTE DE BUENA ORGANIZACIÓN

- ☺ HACE POCO O NINGÚN USO DE LA BÚSQUEDA EN FRÍO.
- ☺ NUNCA LE FALTAN CANDIDATOS EFECTIVOS PARA VISITAR.
- ☺ SU ENTUSIASMO NUNCA DECAE Y SIEMPRE SABE SACAR PARTIDO DE SU PROFESIÓN.
- ☺ NO TRABAJA EN VANO. EN CADA ENTREVISTA DE CIERRE OBTIENE NUEVOS CANDIDATOS EFECTIVOS.

## MALA Y BUENA ORGANIZACIÓN: (CONTINUACIÓN)

### EL AGENTE DE MALA ORGANIZACIÓN



SUS INTENTOS DE CIERRE CON ÉXITO SIEMPRE ESTÁN SOMETIDOS AL VOLUMEN DE CANDIDATOS EN FRÍO QUE HA LOGRADO OBTENER.

### EL AGENTE DE BUENA ORGANIZACIÓN



EL NÚMERO DE CIERRES CON ÉXITO DE CADA DÍA ES LO QUE DETERMINA EL VOLUMEN DE CANDIDATOS QUE DEBE BUSCAR.

LA COLUMNA DE LA IZQUIERDA DESCRIBE A UN AGENTE QUE ESTÁ EN EL MAL CAMINO Y QUE DEBE HACER UN TRABAJO DE REVISIÓN PERSONAL. SI EL AGENTE ESTÁ ENTRE AMBAS COLUMNAS; AÚN QUEDA UN TRABAJO DE ORGANIZACIÓN POR HACER.

EN CUALQUIER CASO, LAS ÁREAS DE TRABAJO EN QUE EL AGENTE DE SEGUROS DEBERÍA ORGANIZARSE SON LAS MISMAS PARA TODOS.

**MOVIÉNDOSE DE AQUÍ PARA ALLÁ, SIN UN OBJETIVO DEFINIDO Y CLARO, SE ESTÁ DESPERDICIANDO EL TIEMPO Y LAS PROBABILIDADES DE TRIUNFO.**

**NO ES LO MISMO USAR EL TIEMPO CON PLENA LIBERTAD QUE MALGASTARLO.**



**“TU TIEMPO ES TU VIDA.”**  
**“SI DESPERDICIAS TU**  
**TIEMPO, DESPERDICIAS TU**  
**VIDA.”**

**¡GRACIAS!**

