

Eli Rosa García <[erosa@auraseguros.com](mailto:erosa@auraseguros.com)>

27/6/2024 11:23

Re: Proyecto de ventas

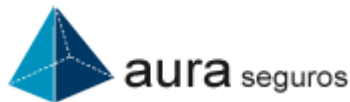
Para Jose Sobrino <[jsobrino@grupogestionex.es](mailto:jsobrino@grupogestionex.es)>

Buenos días José,

Muchas gracias por el correo, lo he trasladado a dirección.

Te mantengo informado al respecto.

Un abrazo.



**ELI ROSA GARCÍA**  
**GESTORA DE GRANDES MEDIADORES**

Plaza de la Vila, 25 | 08922  
Santa Coloma de Gramenet | Barcelona  
Tel. 934661100 | Ext. 1063 | Mov. 667591265  
[www.auraseguros.com](http://www.auraseguros.com)



*Síguenos*



**De:** Jose Sobrino <[jsobrino@grupogestionex.es](mailto:jsobrino@grupogestionex.es)>

**Enviado:** jueves, 27 de junio de 2024 1:28

**Para:** Eli Rosa García

**Asunto:** Proyecto de ventas

**Email de remitente externo a Aura Seguros:** ¡Atención! Este email es de un remitente externo a Aura Seguros. Toma las debidas precauciones con los posibles ficheros adjuntos y enlaces (links) que incluya. No envíes información sin validar el receptor.

Estimada Eli,

Tras las conversaciones mantenidas respecto al proyecto de ventas, me gustaría explicar nuestra postura actual y las acciones que podemos aportar.

En primer lugar, hemos experimentado una sensación agri dulce debido al tiempo que tomó iniciar el proyecto. Siempre solicitamos auditorías, formaciones y acceso al portal de la marca Albroksa para ver el estado de nuestros contratos. Sin embargo, aún estamos esperando estas claves, lo que nos genera inquietud tras un mes y medio de solicitudes reiteradas.

Nos encontramos en la situación de trabajar de manera casi autodidacta hasta hoy. Creemos firmemente en el potencial del proyecto y producto, pero debido a la situación actual, deseamos abordar los siguientes puntos:

1. Arreglar cualquier tipo de incidencia.
2. Proponer medidas de control de calidad.
3. Sentirnos acompañados en el proceso.

Hemos tenido la sensación de no avanzar debido a la pérdida de información. Nos gustaría que la información nos llegue directamente para gestionar mejor las incidencias de contratos o peticiones.

Desde el inicio solicitamos auditorías para afinar nuestras ventas, esperando un acompañamiento que no ha sido posible. A continuación, detallo las incidencias y las medidas tomadas:

1. **Incidencia con la edad del cliente (30 de mayo):** Detectamos que un teleoperador estaba realizando prácticas no autorizadas al modificar la edad de los clientes. Tras revisar las llamadas y confirmar la irregularidad, el teleoperador fue despedido.
2. **Cientes de Santa Lucía:** Recibimos un correo indicando que varios clientes no deseaban realizar el cambio. Al auditar las llamadas, observamos que los clientes no comprendían la información correctamente aunque se les reiteraba que contrataban con Aura. Implementamos medidas para asegurar que los teleoperadores comuniquen claramente todos los detalles, incluyendo que la factura estará a nombre de Aura. Esta medida fue implementada tras su comunicación.
3. **Encuesta de salud:** Nos informaron que había confusión sobre las preguntas en la encuesta de salud. Revisamos y clarificamos las preguntas para asegurar que se entiendan y responden correctamente.
4. **Departamento de verificación y calidad:** Al recibir vuestra comunicación referente a las quejas de clientes sobre la conformidad de las ventas, incorporamos un departamento de verificación y calidad que revisa todas las llamadas. Este equipo asegura que los clientes comprendan claramente los importes a pagar y que la factura llegará a nombre de Aura.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo para mejorar la calidad del servicio y asegurar la conformidad con las normas y expectativas establecidas.

Nos gustaría proponer las siguientes **Propuestas adicionales:**

1. **Acceso a la troncal de llamadas:** Les proporcionaremos acceso con un usuario maestro para auditar en tiempo real a toda la red de ventas. Esto permitirá afinar cada llamada y determinar las áreas de mejora para cada teleoperador.
2. **Acceso total a nuestra nuestro departamento de calidad,** a su disposición para asegurar que se cumplan todos los requisitos en cada venta y que puedan tener un control mas directo.
3. **Subir el audio de la llamada de calidad en cada venta:** Este audio incluirá la confirmación de todos los datos del cliente, la oferta, los servicios, el cuestionario de salud y la indicación de anular el recibo antiguo si es necesario.
4. Podemos **incluir el certificado del proveedor** de la base de datos de cada venta.

Nos gustaría establecer una sesión semanal para ajustar detalles y mejorar los procesos. Nuestra empresa siempre ha destacado por su buen hacer y compromiso con las marcas. Llevamos más de 16 años representando a otra marca fuera de su sector como líderes en nuestro segmento, y estamos convencidos de que podemos ser un pilar importante en su departamento de ventas.

Reiteramos nuestro compromiso y disposición para que esta alianza sea duradera, ajustando los inconvenientes obtenidos hasta el momento.

Muchas gracias por la atención y reciban un cordial saludo.

Atentamente,

**Jose Sobrino**  
**CEO**

Tlf: 675 034 127

[www.grupogestionex.es](http://www.grupogestionex.es)



**\*\*AVISO LEGAL\*\***

En virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos de carácter personal, recogidos de fuentes accesibles al público o datos que usted nos ha facilitado previamente, proceden de un fichero propiedad de BROKER GESTIONEX XXI, S.L., con la finalidad de gestionar la relación comercial que nos vincula e informarle de nuestros productos y servicios.

Según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito al Responsable en Protección de Datos de GESTIONEX, al correo electrónico [rrhh@grupogestionex.es](mailto:rrhh@grupogestionex.es).

El contenido de este correo electrónico y sus anexos son estrictamente confidenciales. En caso de no ser usted el destinatario y haber recibido este mensaje por error, agradeceríamos que lo comunique inmediatamente al remitente, sin difundir, almacenar o copiar su contenido.

Aura Seguros trata los datos personales con diversas finalidades relacionadas con su actividad aseguradora; entre otras, gestionar las comunicaciones con el interesado o la entidad a la que éste pertenece. Puedes ejercer tus derechos en la dirección de correo electrónico [datos@auraseguros.com](mailto:datos@auraseguros.com). El resto de información la podrás encontrar en nuestra web <http://www.auraseguros.com/rgpd/>. Asimismo, es su responsabilidad comprobar que este mensaje o sus archivos adjuntos no contengan virus informáticos, y en caso de que los tuvieran, eliminarlos.

- 
- image.png (47 KB)
  - logo\_00a36888-fb2f-4e69-84b5-7e29d4850bdc.png (3 KB)
  - fb\_e64666ce-ea61-4d9d-a833-4f5a1cbba068.png (258 Byte)
  - tw\_58157b3b-a27e-4289-8f72-3c12231a7a6f.png (264 Byte)
  - in\_d17f3be3-50c1-40f6-b1c8-7d484ac8e2e3.png (267 Byte)
  - yt\_b409a5e9-3478-4296-b04c-910506e1ed6e.png (298 Byte)
  - Banner-transformacion-2024-\_-Firma\_c22e0d0d-c92e-48f8-8729-a1a702c6f7b8.jpg (82 KB)