



Ámbito Comercial.



EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

Ámbito Comercial

Enfoque de gestión

Investigaciones y Cobranzas El Libertador, sigue fortaleciendo la relación comercial con el cliente, el inmobiliario, en busca no solo de la satisfacción de las necesidades sino al logro de la fidelización, bajo un esquema de creación de vínculos emocionales encaminados a mantener relaciones de largo plazo.

La fidelización con el cliente se basa en el trato directo y personalizado, contacto directo que mantiene el área comercial con cada una de las inmobiliarias asignadas, lo cual nos permite conocer sus necesidades puntuales, generando de forma efectiva acciones concretas que nos lleven a gestionar conjuntamente con ellos, la incorporación de nuevas estrategias basadas en brindar soluciones con resultados positivos y significativos; en este sentido nos preocupamos porque nuestro cliente cuente permanentemente con la asesoría necesaria para su gestión no solo en el ámbito comercial sino también en lo que se refiere a los procesos y a la operación del Seguro de Arrendamiento.

Descripción del negocio

Para Investigaciones y Cobranzas El Libertador es de vital importancia las relaciones comerciales con los actores que intervienen el proceso de arrendamiento en términos cordiales, respetuosos, formales y oportunos.



Es por esto que las inmobiliarias con sus asesores comerciales y demás funcionarios que actúan en alguna parte del proceso de arrendamiento se les brinda constantemente asesoría para su gestión, no solo en lo referente a la operación del seguro y sus procesos, sino también en el ámbito comercial. Adicionalmente a los arrendatarios se les brinda el servicio de estudio de solicitudes cuyo resultado se emite en un tiempo no superior a 24 horas, este estudio tiene unos requisitos fácilmente cumplibles y también se les brinda asesoría si lo llegaran a necesitar.

Diagrama del Negocio



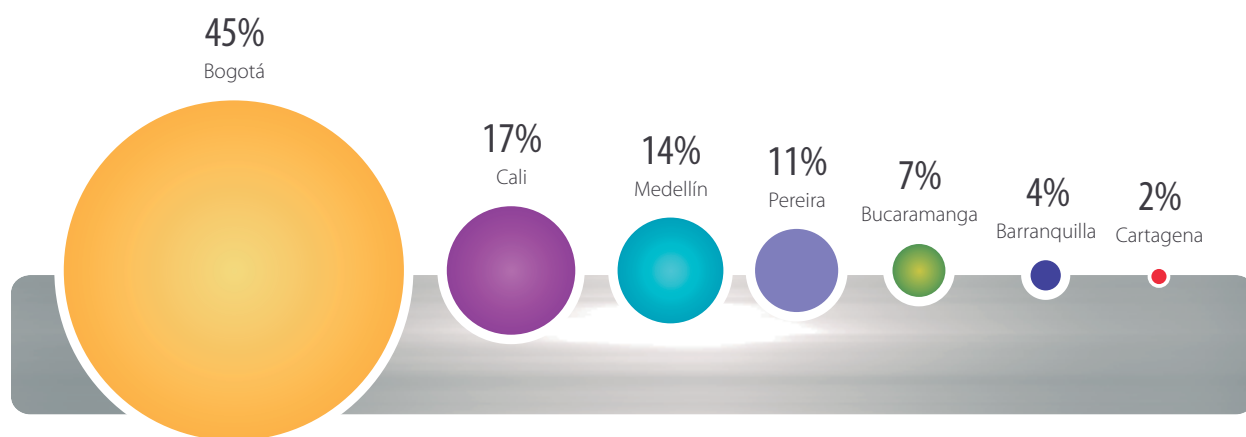
Distribución de clientes

Como herramienta de gestión se diseñó una estrategia de segmentación de clientes, la cual nos permite crear, desarrollar y aplicar programas de capacitación acordes a las necesidades de cada cliente; además de eventos especiales como es el de "Cliente Preferencial", "Homenaje a la mujer Inmobiliaria" etc.

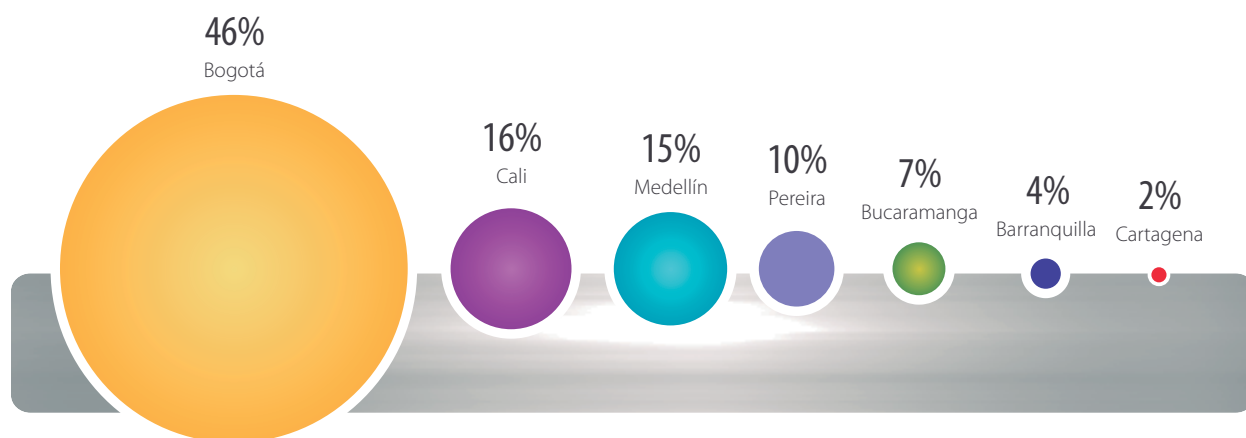


Uno de los criterios de segmentación es la producción mensual de primas de cada uno de nuestros clientes, sin embargo, la exclusividad, el nivel de crecimiento y el índice de asegurabilidad, son especialmente calificados para su ubicación en uno de los cuatro segmentos que tenemos establecidos.

PÓLIZAS 2011



PÓLIZAS 2010



Productos que agregan valor social

Programa de Profesionalización para el Sector Inmobiliario

Los objetivos de perseguidos por El Libertador en cuanto a temas de formación y capacitación son:

- 1. Brindar conocimiento:** Lo generamos a través de espacios en donde los expertos entregan a los clientes inmobiliarios: datos, cifras e información necesaria para un mejor desarrollo de su propia actividad comercial, desarrollando estos temas, logramos llegar en el 2011 a **3.000 funcionarios** de más de 700 empresas inmobiliarias en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Pereira

Con el apalancamiento en los seminarios promovidos por el Centro de Formación gerencial de Seguros Bolívar, han contribuido a que **334 empresarios** inmobiliarios maduren sus conocimientos empresariales en sus diferentes aéreas, para lo cual se desarrollaron temas como:

| Temas desarrollados en Bogotá | Asistentes |
|---|-------------------|
| Estrategias de crecimiento e ingreso a nuevos mercado | 26 |
| Implementación en procesos de Innovación | 16 |
| Criterios para la evaluación de proyectos | 25 |
| Estilos de dirección | 51 |
| Taller de mercadeo y ventas | 30 |
| Gestión de Calidad | 31 |
| Gestión Estratégica para PYMES I | 65 |
| Gestión Estratégica para PYMES II | 65 |
| Servicio Al cliente "Cuestión de actitud" | 25 |



- 2. Desarrollar habilidades:** Generamos competencias adecuadas a las diferentes niveles de las organizaciones inmobiliarias vinculados a El Libertador, a través de la práctica, en seminarios y eventos en donde el "hacer" es más importante que el "decir" algunas de ellas en convocatorias abiertas y otras en acompañamiento directo en las instalaciones de nuestros clientes, un total de **513 personas** fueron beneficiadas con este programa en sucursales como Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira y Barranquilla.

- 3. Ampliar la perspectiva:** Con mayor información y mayor práctica generamos una visión más grande del propio negocio de la finca raíz en el que nuestros clientes están involucrados, haciéndoles ver dimensión de la oportunidad de negocios en los que tal vez no han logrado visualizar, logramos llegar en el 2011 a **564 empresarios** y funcionarios inmobiliarios en sucursales como Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira y Barranquilla.

Finalmente el programa de capacitación inmobiliario es más que un beneficio reconocido por nuestros clientes inmobiliarios, es por sobre todo la forma en la que concretamos el interés que nos asiste de respaldar al gremio inmobiliario para hacerlo más profesional, más informado y más rentable.

El número de personas que son capacitadas en todos los enfoques; comerciales, técnicos, jurídicos ascienden a casi **5.000 personas por año**, con una ventaja; es un proceso gratuito al que pueden acceder todos los dueños y funcionarios de empresas vinculadas a El Libertador.



Innovación

Para Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A, la innovación representa un factor clave de crecimiento y se convierte en uno de sus mayores retos, por este motivo en el 2011, involucramos a un grupo de inmobiliarios quienes nos brindaron cuatro horas de su tiempo para la elaboración de ideas en la creación de una nueva estrategia.

Como resultado de esta actividad se innovo en el reconocimiento de la gestión inmobiliaria como la del asesor inmobiliario, además encontramos una forma diferente de trabajo con nuestros clientes, con quienes generamos una cercanía en el desarrollo de propuestas que estimulan la participación y el dinamismo en las cuales se encuentran directamente involucrados.

Adicional a estas sesiones se realizaron varios proyectos que afectan e impactan el servicio al cliente y otros que están en planeación y construcción que impactan a la sociedad, a los clientes y a los empleados.

Servicio y atención al cliente

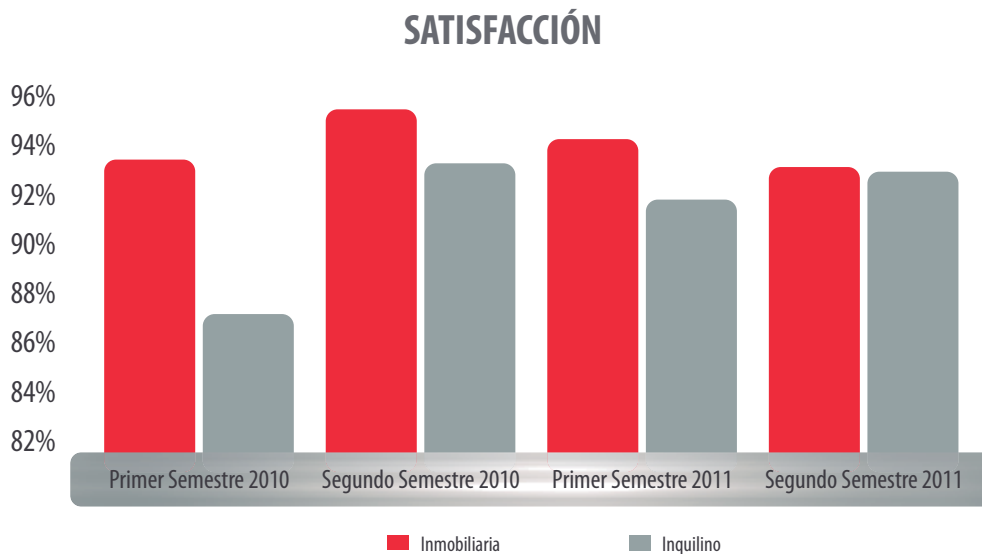
Buscando permanente las oportunidades de mejora en la atención al servicio de nuestros clientes, se inicio una propuesta para la implementación del proceso de consulta e impresión de los formularios radicados para el estudio de los posibles arrendatarios, a través de nuestra pagina web (ellibertador.com.co), convirtiéndose de esta manera en una herramienta oportuna de información para la gestión propia de nuestros clientes.

Además del impacto a nivel de servicio, estamos comprometidos como empresa a crear propuestas que generen impactos ambientales.



Encuestas de satisfacción

Desde el año 2008 se hacen dos encuestas por año, a nuestros clientes (inmobiliarias e inquilinos) para evaluar el servicio en temas como Amabilidad, Satisfacción, Deleite, Oportunidad y Confiabilidad en las sucursales de Bogotá, Medellín y Cali. El recibir estos resultados hace que la compañía celebre los buenos resultados o bien nos impulsa para establecer acciones de mejora en los aspectos indicados en las sucursales donde corresponda. Todo esto para generar una cultura del servicio enfocada en nuestros clientes..



Proveedores

Para El Libertador nuestra cadena de valor es muy importante y como parte de ella los proveedores son fundamentales en el desarrollo de las actividades de la empresa por tal motivo, con ellos impulsamos activamente la responsabilidad social ayudándolos a cumplir la excelencia en temas de sostenibilidad.

La compañía establece con sus 250 proveedores nacionales y uno extranjero una relación de confianza y cooperación, para contribuir con el beneficio mutuo. Como principales proveedores o de mayor impacto podemos encontrar a los Abogados Externos que se encargan de la gestión jurídica, las empresas temporales que nos suministran el personal en misión, las centrales de riesgo que nos permiten realizar un análisis de riesgo con objetividad, entre otros.

Buenas Prácticas

Proveedores como los abogados externos con uno de los mayores impactos en la gestión de la compañía, tienen a su cargo la gestión procesal de algunos casos que se encuentran en el área jurídica; para poder ingresar como proveedor de esta área, la compañía hace una investigación y visita a los interesados revisando la hoja de vida y demás documentos donde soporte su experiencia, estudios y el garante. Para destacar, en la firma del contrato con los abogados, figuran cláusulas contractuales como impedimento de recibir dineros por parte de deudores, salvo autorización expresa de la Compañía..

