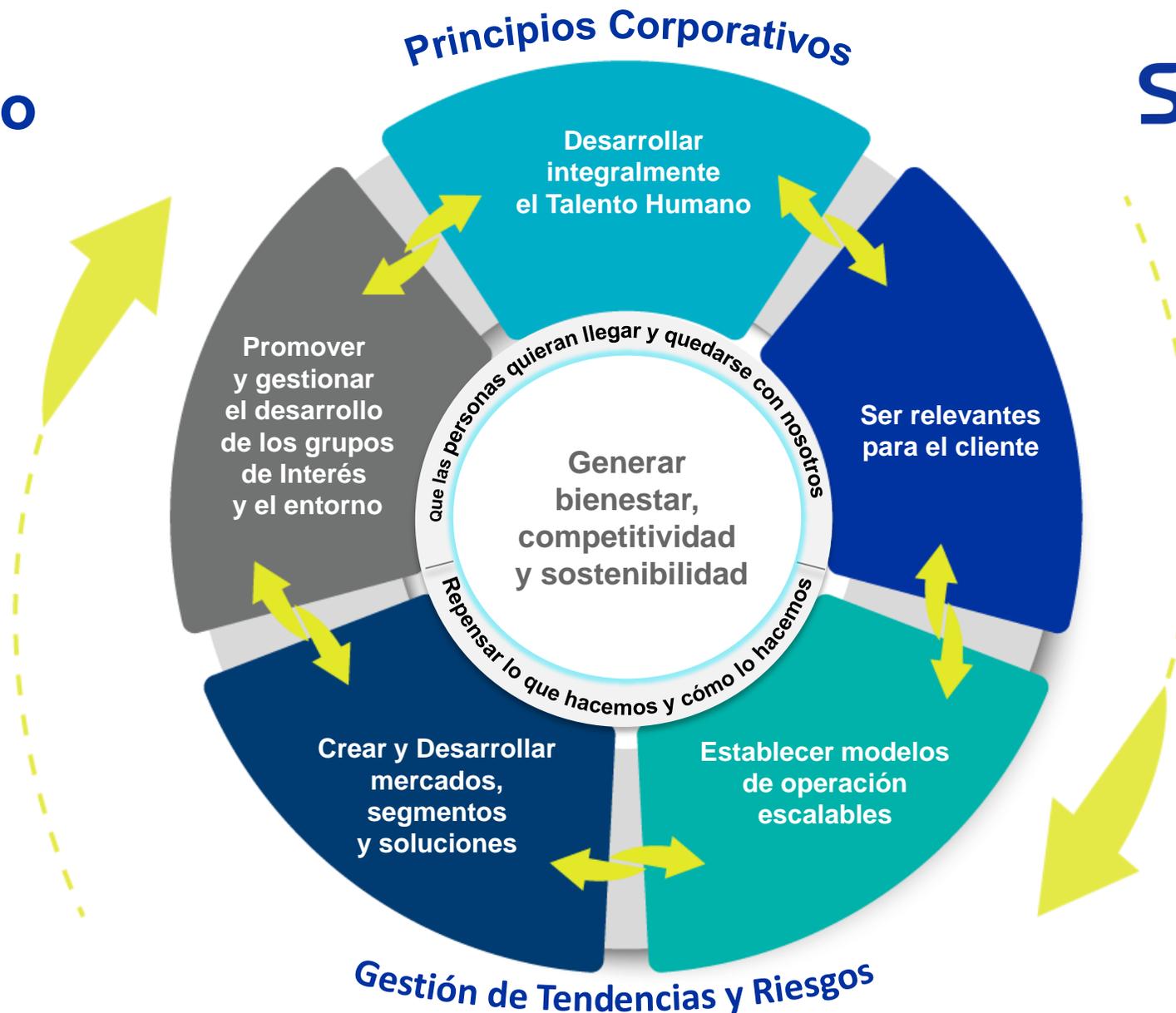


La promesa de servicio, un punto de Encuentro

**... en momentos de tanta
angustia es una inmensa
tranquilidad contar con SURA.**

Olga Lucía Rojas

Direccionamiento estratégico



Creemos en el servicio como una **experiencia** **que genera confianza y bienestar**

En cualquier momento | Desde cualquier lugar | Por cualquier canal

Antes, durante y después de formalizar la relación

El cliente valora la experiencia **desde:**

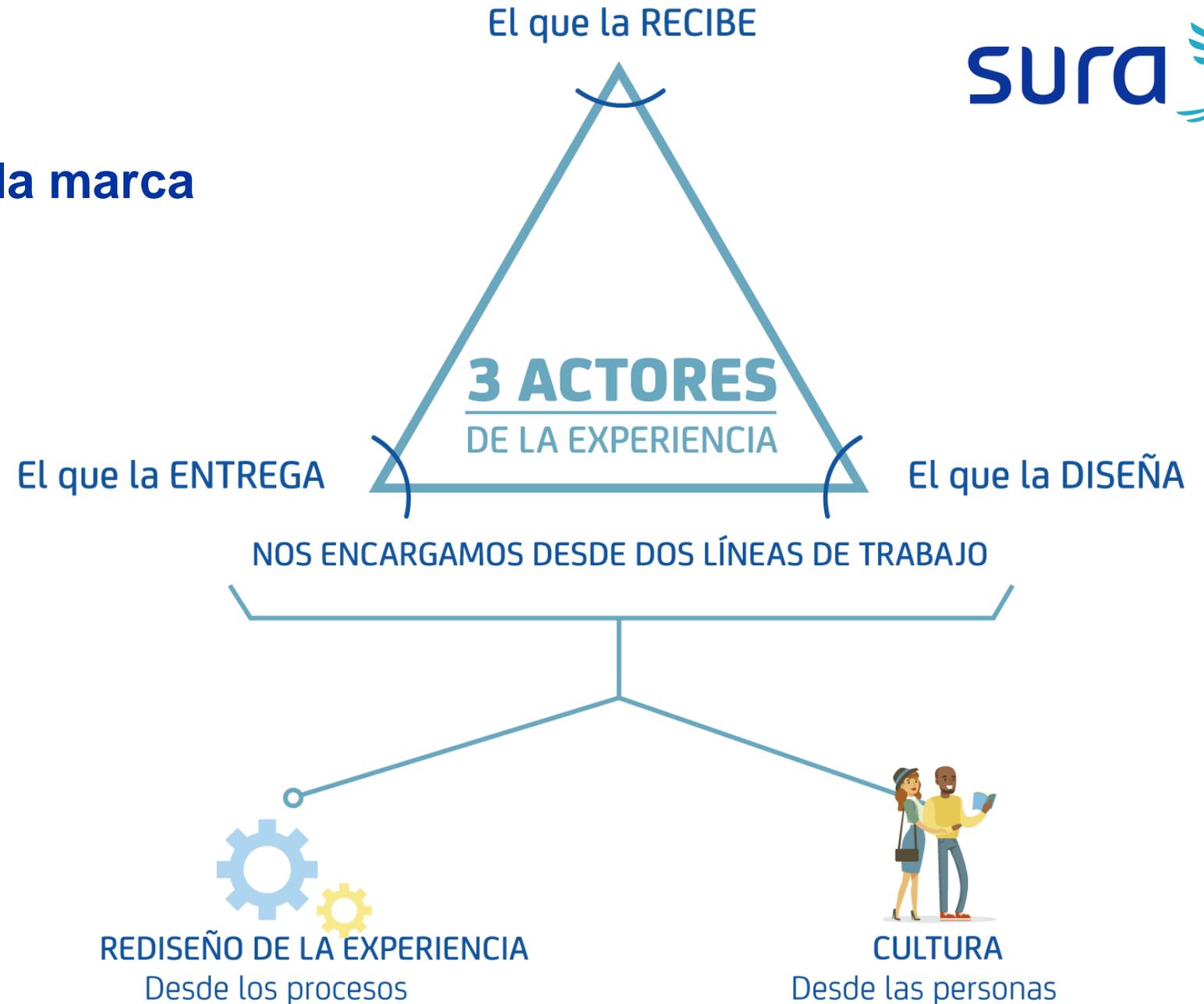
Lo funcional

Lo sensorial

Las emociones

El comportamiento

» Actuar como una sola marca



Atributos de la experiencia:

Calidad

oportunidad

Trazabilidad

RESOLUTIVIDAD EMPÁTICA

Omniexperiencia

Con la resolutividad empática, buscamos un servicio:

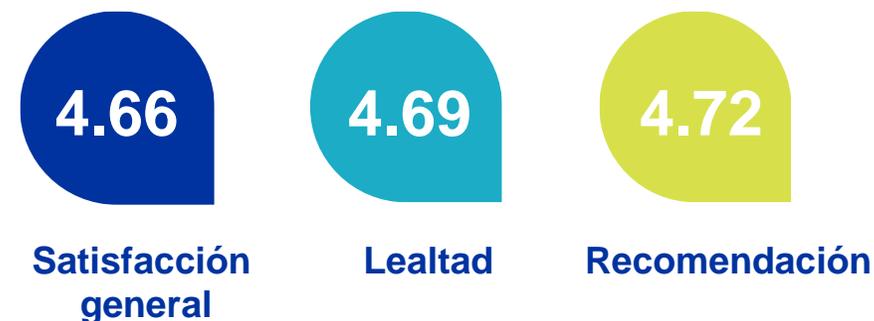
Que respalda
Empático
Que acompaña
Integral
Que empodera
Accesible

El servicio es un **proceso de aprendizaje**
y de construcción permanente.

Cuando logramos **entregar una experiencia de servicio positiva**, encontramos otros puntos de encuentro:

- Desarrollo y competitividad del país
- Construir conocimiento
- Compartir prácticas
- Crecemos juntos

» Resultados de satisfacción 2016





Que las personas quieran llegar y quedarse con nosotros, **es un trabajo conjunto.**

Que quede en la memoria de nuestro cliente:

Tranquilidad

BIENESTAR

Confianza

Gratitud



Juan David Escobar Franco,
Presidente Seguros SURA Colombia
jdescobar@sura.com.co