

A smiling man wearing a grey beanie and a blue denim jacket over a white t-shirt, standing in a workshop. He is leaning on a wooden bicycle wheel. The background is filled with various tools and equipment on shelves.

Consulta más información sobre
la prevención del COVID-19 en el sitio web
www.segurossura.com.co/covid

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RECOMENDACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE MERCADO

La continuidad del negocio es una de las preocupaciones de las empresas que, poco a poco, ven cómo las coyunturas y las crisis como la actual por el COVID-19 amenazan potencialmente sus operaciones. La coordinación perfecta con públicos de interés claves como clientes y proveedores hace que tomar medidas proactivamente sea la diferencia entre el aseguramiento de la gestión o su debacle.

Afinar los procesos de la cadena de abastecimiento y vincular nuevos canales de atención son ejemplos claros de cómo se hace frente a situaciones imprevistas potencialmente peligrosas para el mercado.



MERCADO:

RIESGO: Cadena de abastecimiento.

RECOMENDACIONES:

- Comunica oportunamente a los clientes cualquier modificación en la atención o prestación de los servicios.
- Activa canales adicionales a la atención presencial para la atención de los clientes buscando la omnicanalidad (chat, línea telefónica, correo electrónico).
- Informa a los clientes cambios referentes a los horarios de atención o cualquier requisito adicional que se deba cumplir en caso de que se acerquen a las instalaciones de la empresa.
- Comunica oportunamente cualquier decisión que se tome que afecte a los clientes o posibles clientes, mediante los medios de comunicación indicados.
- Comunica las medidas que se estén tomando en los procesos internos y con los colaboradores para brindar confianza a los clientes (especialmente en la industria de alimentos y salud).
- Ten en cuenta los aliados claves en la gestión de caso de presentar alguna urgencia (especialmente en la industria hotelera o de servicios donde los usuarios o clientes estén determinado tiempo en sus instalaciones), aliados como prestadores de servicio de asistencia médica o transporte a centros hospitalarios. Esto con el fin de comunicarle y brindarle al usuario la tranquilidad de contar con un esquema en caso de que un huésped presente síntomas.
- Procura que tu cadena de abastecimiento no sufra interrupciones. De ser necesario, sé precavido y abastécete con los insumos necesarios para que tu operación pueda continuar a pesar de la contingencia.
- Analiza cómo afecta el entorno de la empresa y el entorno de los aliados (proveedores y clientes) para anticiparse a variaciones en tu actividad económica que eventualmente puedan llevar a materializar un riesgo estratégico que sea perjudicial.