

# Cómo incrementar la colocación de préstamos con la metodología inbound



En la actualidad nos enfrentamos a uno de los mayores retos derivados de la transformación digital: **el cambio constante en los hábitos de los consumidores**. Así que no es una sorpresa que **la industria bancaria** se plantee la opción de explorar nuevas estrategias para alcanzar eficiencia en sus procesos y mayor rentabilidad.

---

Inbound es una metodología muy eficaz que se basa principalmente en entender **el comportamiento del usuario** para luego ofrecerle soluciones. Estas características son clave en el sector bancario no solo para llegar a nuevos clientes, sino para retenerlos.

---

Si estás buscando la manera de **incrementar la colocación de créditos**, te encuentras en el sitio correcto. En esta guía te explicaremos cómo esta metodología puede ayudarte a alcanzar tus metas en colocación de créditos.



## Retos del sector bancario

Cuando hablamos de revolución digital, el sector financiero es una de las industrias con mayor transformación. Lo anterior se debe a que dentro de una nueva economía dominada por las **operaciones en línea y el dinero virtual**, visitar una agencia bancaria ya no es necesario para muchas solicitudes.

Uno de los retos más importantes está relacionado directamente al modelo de negocio, es decir **la digitalización de la contratación de productos financieros**.

Esto permite responder a los cambios de hábitos de consumo de los clientes y con las nuevas generaciones ofrecer cada vez más la inmediatez y la digitalización.

Otro de los factores a considerar es el **Go-to-market**, es decir el tiempo de implementación de una solución tecnológica. Este periodo puede variar de acuerdo a factores como: las necesidades y los requerimientos de la **entidad bancaria**, la complejidad del proyecto y otros aspectos externos como la legislación y regulaciones en el país.





## Tendencias en el sector bancario

El informe Financial Services Technology 2020 and Beyond, elaborado por PwC, presenta las tendencias relacionadas con la tecnología que van a **transformar al sector financiero en los próximos años** y compartimos contigo algunas de ellas:

### Robotización y AI

De acuerdo a este informe la aplicación de la robotización y la inteligencia artificial evolucionará de forma parecida a la aparición de los cajeros automáticos. **En los próximos años se verá con más frecuencia la utilización de este tipo de tecnología** en aplicaciones y en las actividades del día a día.

## Digitalización de procesos y actividades

Un aspecto que inició como una tendencia para las entidades financieras ahora **será una corriente que lo transformará todo**: desde la experiencia del cliente, hasta la eficiencia operativa; desde los medios de pago, hasta la gestión de activos y seguros.



## Posicionamiento de la ciberseguridad

Esta ya es una de las principales preocupaciones por parte de las entidades bancarias y se incrementará durante los próximos años, ya que el internet ha tenido un gran crecimiento en especial en áreas de pagos, seguros y banca comercial. Este informe estima que **en la actualidad podría haber 25,000 millones de dispositivos conectados**. ¿Increíble, cierto?

Prepárate para todo lo que está sucediendo y lo que se espera para los próximos años, **la tecnología será la protagonista en todos los sectores** y no hay industria que pueda escapar de estos cambios, si desea mantener su ventaja competitiva e incrementar su cuota de mercado.

**Sabemos que este tema puede resultar abrumador y por eso te compartiremos algunas claves para lograrlo:**

- **Touchpoints:** a pesar que la cantidad de puntos de contacto para el cliente, es indispensable que en cada uno de ellos se integren el mayor número de trámites o procesos. Además, en este punto debes prestar atención a la estandarización, para que sin importar el canal que utilicen **la experiencia supere sus expectativas.**
- **Business Intelligence:** no se trata únicamente de tener grandes cantidades de información, sino saber qué hacer con ella para ofrecerle al cliente **una experiencia de compra acorde a sus preferencias.**
- **Procesos internos:** capacitar e incluir a los colaboradores en el **proceso de transformación digital** es indispensable, pues de este compromiso dependerá la estandarización de la experiencia que percibirán los clientes.



## ¿Cómo incrementar la colocación de préstamos?

Para cumplir y superar tus metas de incrementar la colocación de créditos a través de la metodología inbound es importante considerar algunos aspectos clave. **A continuación te explicamos a detalle cada uno.**

## 1. Personaliza la experiencia

Todas las industrias, sin importar que tu sector de negocios sea B2B o B2C, necesitan crear un buyer persona y el sector financiero no es la excepción. Es indispensable que tomes esto en cuenta por la demanda de los clientes de obtener **servicios personalizados**.

Para comprenderlo mejor pongamos un ejemplo. **Juan es un cliente de nuestro banco. Inició con una cuenta de ahorros para cumplir la meta de comprar su primer auto.**



Con el tiempo descubrió que **solicitar un crédito era la solución más rápida**. Sin embargo, no contaba con el tiempo suficiente para visitar una agencia bancaria y hacer el trámite.

En su tiempo libre toma su computadora e ingresa al sitio de nuestro banco y se encuentra con un blog que le brinda **consejos para solicitar un crédito** para autos, sin darse cuenta ya tiene toda la información que necesitaba y está listo para enviar una solicitud.



Si analizamos esta pequeña historia, podemos identificar varios elementos valiosos para el desarrollo de nuestro **buyer persona**. Para elaborar un perfil completo debes prestar atención a información como: datos demográficos, nivel de escolaridad, estado civil, cargo u ocupación y, lo más importante, sus objetivos, dolores, necesidades y hábitos.



## 2. Pon a la mano del cliente todos los canales – Estrategia Omnicanal

---

Hace algunos años, la industria financiera se enfocaba únicamente en **reducir costos operativos** dejando por un lado la experiencia del cliente. Sin embargo en la actualidad, la fidelidad y retención de un cliente depende de la experiencia que el banco le ofrezca.

Esto ha generado la necesidad de transformar los procesos y enfocarlos en el cliente **adoptando canales digitales e integrándolos con los físicos**. En este punto es donde la omnicanalidad bancaria toma relevancia. Todos los canales deben lograr coherencia para ofrecer al cliente la misma experiencia.

---

### 3. Automatiza procesos

En este punto aprovechar los recursos es importante, nuestra recomendación es la utilización de **workflows** para la automatización de procesos.

Recuerda que después de todo, **cada proceso requiere de muchos pasos y este recurso será de mucha ayuda** para gestionar las tareas de manera eficiente y por lo tanto, mejorar la experiencia.





## 4. Define objetivos

Una estrategia inbound efectiva parte de dos elementos fundamentales: **creación de objetivos SMART y comprender el proceso de compra-venta.**

Estos aspectos, complementados con el conocimiento de nuestro cliente ideal y los retos a los que nos enfrentamos, **nos dan un panorama general para la creación de una estrategia efectiva.**

**La buena noticia es que la tecnología nos permite recopilar datos del usuario cada vez más detallados.**

En la industria bancaria este elemento es clave, ya que nos permite reconocer e identificar a cada uno de nuestros leads para **ofrecer productos o servicios financieros personalizados** y sobre todo, relevantes.

Esta información nos ayudará a incluir dentro de nuestra estrategia contenido enfocado en las **necesidades específicas de nuestros clientes** potenciales. Esto será clave para educar y guiar a nuestros leads hasta que estén listos para solicitar un crédito.



## 5. Facilita la solicitud de tus productos

Tu estrategia también debe incluir **recursos tecnológicos para facilitar el proceso de solicitud para el cliente**. Continuemos con el ejemplo de Juan. Si el sitio web que visitó poseía toda la información, pero no contaba con un formulario o un medio de contacto, lo más seguro es que sea una venta perdida.

¿Por qué sucede esto? Pues la respuesta es sencilla. Posiblemente no tenga el tiempo para visitar una **agencia bancaria** y resolver todas sus dudas. Parte de sus necesidades es realizar esta gestión de forma fácil y ahí es dónde debemos encontrar las oportunidades.



Tu sitio web debe estar enfocado en la experiencia de usuario, ser intuitivo y sobre todo, poner a su disposición **distintos canales de comunicación** para que el usuario elija cuál es el que se adapta mejor a sus hábitos.

## 6. Mide, ajusta e implementa cambios a tu estrategia

Anteriormente mencionamos la importancia de conocer el **proceso de compra-venta**, esto es porque al llegar a esta fase es normal hacer ajustes en los procesos.

**Es decir, lograr la integración perfecta del modelo de negocio tradicional con los recursos tecnológicos disponibles.**



Recuerda que los cambios y ajustes en tu estrategia pueden variar de acuerdo a **cada entidad bancaria y su forma de operar.**

Además, será un proceso de aprendizaje continuo, pero sobre todo de análisis de datos.





Al finalizar una campaña es importante que prestes atención hasta al mínimo detalle para establecer **cuáles son los insights de tus clientes** y saber exactamente dónde invertir esfuerzos para obtener los mejores resultados.

En resumen, inbound es una metodología que te permite aprovechar las **nuevas tecnologías para personalizar la experiencia de usuario**, de forma que se entreguen los mensajes más relevantes en el momento adecuado y por medio de los canales más atractivos.



## ¡Podemos ayudarte a incrementar la colocación de préstamos!

Recuerda que **en NIU nos especializamos en la venta y colocación de préstamos, planes de ahorro y seguros para bancos y aseguradoras**, implementando soluciones de crecimiento en las áreas de mercadeo, ventas y servicio al cliente.

Creemos firmemente que **la transformación de una empresa está en la mejora de la experiencia en la adquisición de sus productos y servicios.**

**Solicita más información**

