

KĄ REIŠKIA 1 % PAGERINTI KLIENTŲ PASITENKINIMĄ?



Žaneta Stankevičienė

Draudimo bendrovės „If“ Lietuvoje direktorė, If P&C Insurance AS valdybos narė

Gerbiamieji Klientai ir Partneriai,

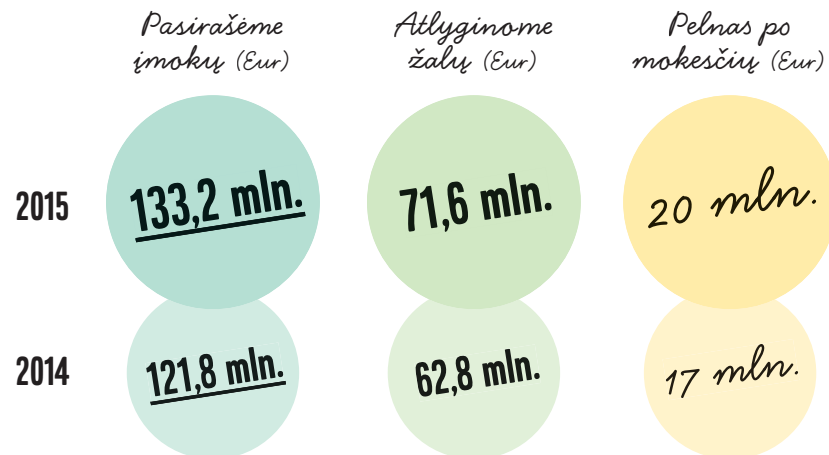
94 % klientų „If“ žalių reguliavimą vertina aukščiausiais balais. Prieš metus šis skaičius buvo 93 %, ir, nors augimas neatrodo didelis, mes turime priežastį džiaugtis, nes esame žingsniu arčiau kiekvieno patenkinto kliento. Šiuo rodikliu džiaugiamės netgi labiau nei faktų, kad Lietuvoje 2015 m. daugiau nei dvigubai pralenkėme rinkos pardavimų augimą, nes žinome, kiek daug pastangų reikalauja padaryti viską, kad tinkamai tesėtume savo pažadą klientams.

Taiigi, laikas įvardyti, kokie mūsų veiksmai užtikrino tokį aukštą ir vis didėjančią klientų pasitenkinimą, dviženklį pardavimų augimą, taip pat aukštą pelningumą.

Pirmausia, skyrėme dėmesį klientų švietimui, kad apsidrausti yra kur kas greičiau ir patogiau nuotoliniu būdu. Skirtingai nei dauguma draudimo bendrovių, laikomės strategijos neplėsti savo fizinių pardavimo vietų skaičiaus, ir tai pasiteisina – aštuoni iš dešimties privačių mūsų klientų apsaugą įsigyja telefonu ar internetu neišeidami iš namų.

Tobulinome verslo klientų aptarnavimo kokybę – skyrėme daug dėmesio procesams modernizuoti, darbuotojų kompetencijai kelti, pradėjome taikyti inovatyvų kainodaros modelį.

Pardavimų per partnerius komandoje pradėjome taikyti LEAN vadybos principus, sukūrėme naujas elektronines priemones, kad bendradarbiavimas su partneriais taptų efektyvesnis ir klientai draudimo sprendimus gautų greičiau.



If P&C Insurance AS 2015 m. veiklos rezultatai

Siekėme savo tikslo, kad žalių atlyginimas ne tik atitiktų formalius reikalavimus, bet ir būtų teisingas ir žmogiškas. Įgyvendinome ne vieną iniciatyvą klientų patirčiai gerinti ne tik jiems pačiu svarbiausiu metu – atsitikus nelaimei, – bet ir daugelyje kitų sričių: perrašėme draudimo taisykles, kad jos būtų lengviau suprantamos ir vizualiai patrauklesnės, supaprastinome procesus, kad klientams būtų kuo lengviau įsigyti draudimą, atsiskaityti.

Išplėtėme sveikatos draudimo partnerių tinklą iki 1 150 sveikatos įstaigų, kuriose galima atsiskaityti mūsų sveikatos kortele. Pasiūlėme plačiausią rinkoje šuns draudimo paslaugą, nes suprantame, kad keturkojai draugai dažnai yra ne mažiau svarbūs nei kiti šeimos nariai.

O kaipgi gyvename šiemet? Tvariai augame, disciplinuotai valdome riziką, dėmesį skiriame tam, kas kuria didžiausią vertę jums. Tai yra mūsų bendrovės pamatas ir stabilus augimo garantas ateityje.

Ačiū, kad esate drauge!



Mes tau padėsime.
Viskas bus gerai.