



## Ασφαλισμένοι και Συνεργάτες βαθμολογούν την Generali

02/03/2018

Δελτίο Τύπου

### MARKETING & COMMUNICATIONS DEPARTMENT

Generali Hellas  
Ηλία Ηλιού 35-37 & Πυθέου  
11743 Αθήνα / Ελλάδα

T +30 210.8096465

[www.generali.gr](http://www.generali.gr)

Με το σύνθημα «Από σήμερα γινόμαστε καλύτεροι», η Generali ξεκίνησε την εφαρμογή του *Net Promoter System* και στην Ελλάδα. Το NPS αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα, που επιτρέπει στις εταιρείες να λαμβάνουν ανατροφοδότηση από τους πελάτες τους, σε πραγματικό χρόνο και να απαντούν, με στόχο την επίλυση προβλημάτων και τη βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Η εφαρμογή του NPS αποτελεί ένα αποφασιστικό βήμα στην αναβάθμιση των υπηρεσιών της Generali προς τους ασφαλισμένους της, προκειμένου αυτή να αποτελέσει την πρώτη τους επιλογή. Όπως δήλωσε και ο project manager του έργου στην Ελλάδα και Chief Strategy Officer, Διονύσης Μοσχονάς: *«Μία ειδικά εκπαιδευμένη ομάδα εργάστηκε εντατικά επί τέσσερις μήνες, προκειμένου να δημιουργήσουμε το πρωτοποριακό αυτό σύστημα. Το NPS είναι μία “ακτινογραφία” του οργανισμού μας, ένα μοναδικό μέσο αλλαγής, που μας δείχνει το δρόμο για να γίνουμε ακόμη πιο πελατοκεντρικοί και αποτελεσματικοί»*.

Ο Όμιλος Generali έχει εφαρμόσει το NPS σε 54 εταιρείες του, από τον Δεκέμβριο του 2014. Συνολικά, έχουν αποσταλεί περίπου 8 εκ. έρευνες, σε πελάτες και συνεργάτες ανά τον κόσμο κι έχουν γίνει, ήδη, στρατηγικές αλλαγές με στόχο την βελτίωση των διαδικασιών που θα αναβαθμίσουν την εμπειρία των πελατών. Το NPS εξετάζει τη σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ μίας εταιρείας και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν σε άλλους, δυνητικούς πελάτες, αλλά και να εντοπίσει τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Συγκεκριμένα, ο ασφαλισμένος καλείται να αξιολογήσει την εμπειρία του με την εταιρεία και το επίπεδο της εξυπηρέτησης, σε διαφορετικά στάδια, όπως η αγορά, το αίτημα αποζημίωσης ή νοσηλείας, η επικοινωνία για διευκρινιστικές ερωτήσεις ή άλλη πληροφόρηση και η ανανέωση τους ασφαλιστηρίου του. Ανάλογη έρευνα, πραγματοποιείται επίσης στους συνεργάτες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, αφού και οι ίδιοι αποτελούν για την Generali, καθοριστικό παράγοντα στην αλυσίδα παροχής των υπηρεσιών και των προϊόντων της. Το σημαντικό με τη μέθοδο αυτή είναι ότι δεν εξαντλείται στην έρευνα, αλλά είναι διαδραστική, καθώς ένας εκπρόσωπος της Generali, μεταξύ των οποίων και υψηλόβαθμα στελέχη, καλεί στη συνέχεια τους πελάτες ζητώντας ανατροφοδότηση.

Τα «εγκαίνια» του νέου αυτού έργου πραγματοποιήθηκαν με ειδική εκδήλωση που διοργανώθηκε στις 14 Φεβρουαρίου στο ξενοδοχείο Divani Apollon στο Καβούρι. Το «παρών» στην εκδήλωση έδωσε η κα Isabelle Conner, Chief Marketing & Customer Officer του Ομίλου, ο Robert Amelung, Head of Customer Experience και η Mariella Niederkofler, Customer Experience Manager.

Μέσα από μία ευφάνταστη όσο και διαδραστική παρουσίαση, η κα Conner παρουσίασε στους εργαζόμενους της εταιρείας τα πρώτα αποτελέσματα και τις αντιδράσεις των πελατών. Η ίδια μύησε τους εργαζόμενους αλλά και τα στελέχη στον τρόπο λειτουργίας του NPS και εξήγησε τον τρόπο με τον οποία Όμιλος και οι κατά τόπους εταιρείες θα αξιολογήσουν τα στοιχεία και θα τα αξιοποιήσουν για την αναβάθμιση της εμπειρία των εκατοντάδων χιλιάδων πελατών της Generali παγκοσμίως.



*«Ακούμε τους πελάτες μας και γινόμαστε καλύτεροι. Το NPS δεν αποτελεί απλώς μία ερευνητική μέθοδος αλλά ένα πραγματικό εργαλείο, ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα προκειμένου να διατηρήσουμε ανοιχτό το διάλογο με τους ασφαλισμένους και να παραμείνουμε έμπρακτα δίπλα τους, όποτε μας χρειάζονται»*, δήλωσε η κα Conner.