

07/2019

Δελτίο Τύπου

MARKETING & COMMUNICATIONS
DEPARTMENT

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

T +30 210.8096465

www.generali.gr

@GeneraliHellas



Πιο κοντά στις ανάγκες των ασφαλισμένων η Generali

Υψηλό το σκορ ικανοποίησης Συνεργατών και Πελατών

Υψηλό βαθμό ικανοποίησης των Πελατών και των Συνεργατών της Generali, καταγράφουν τα αποτελέσματα του συστήματος αξιολόγησης NPS, που εφαρμόζει η εταιρεία από τον Ιανουάριο του 2018.

Μέχρι στιγμής, πάνω από 26.300 πελάτες και σχεδόν 1000 Ασφαλιστές έχουν δώσει την αξιολόγησή τους, σημειώνοντας σκορ ικανοποίησης πάνω από το μέσο όρο της αγοράς. Συγκεκριμένα, το Σκορ NPS των Συνεργατών είναι 48 και των Ασφαλισμένων της Generali 36,8. Τα σχόλια δημοσιεύονται καθημερινά και ανά κλάδο προϊόντων, στην επίσημη σελίδα generali.gr, δίνοντας την ευκαιρία σε δυνητικούς πελάτες, που πραγματοποιούν έρευνα αγοράς, να επιλέξουν την πιο κατάλληλη ασφαλιστική λύση, βασισμένοι σε πραγματικές μαρτυρίες.

Η εφαρμογή του NPS εντάσσεται στη στρατηγική αναδιαμόρφωση του Ομίλου Generali, με στόχο να αποτελέσει έναν Δια Βίου Εταίρο των Πελατών και των Συνεργατών του. Το NPS δίνει τη δυνατότητα άμεσης ανατροφοδότησης από την πλευρά τους και αποτελεί οδηγό για την αναζήτηση λύσεων, προκειμένου η εταιρεία να ανταποκριθεί στις προσδοκίες τους.

Στο πρόγραμμα [NPS της Generali Hellas](#) συμμετέχουν περισσότεροι από 40 εργαζόμενοι από όλα τα τμήματα της εταιρείας. Στόχος είναι η άμεση επικοινωνία με πελάτες και Συνεργάτες, εντός 48 ωρών από τη συμπλήρωση ηλεκτρονικής έρευνας, με επιδίωξη την άμεση ανατροφοδότηση τους για τις υπηρεσίες της Generali.

Βάσει των μέχρι τώρα αποτελεσμάτων, η Generali έχει προχωρήσει σε μια σειρά βελτιστοποιήσεων των υπηρεσιών της αλλά και στη δημιουργία νέων ψηφιακών έργων, με στόχο να αναβαθμίσει σημαντικά την εμπειρία εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

Όπως τονίζει ο **προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης της Generali κ. Χάρης Λακαφώσης**: «Μία από τις βασικές αξίες του οργανισμού μας είναι να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των ασφαλισμένων και των Συνεργατών μας, παρέχοντας λύσεις που βελτιώνουν την ζωή τους. Η γνώμη τους είναι σημαντική για εμάς. Μας βοηθάει να εστιάζουμε τις προσπάθειές μας να γινόμαστε ολοένα και καλύτεροι. Είναι ενδεικτικό ότι μέχρι σήμερα έχουμε καλέσει πάνω από 3.500 πελάτες και Συνεργάτες μας, θέλοντας να ακούσουμε τη δική τους “φωνή”».

Generali Group NPS: Ένα παγκοσμίως βραβευμένο πρόγραμμα

Το NPS- Net Promoter System, αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα. Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά το βαθμό στον οποίο οι πελάτες/ συνεργάτες θα ήταν διατεθειμένοι να συστήσουν την εταιρεία και τις υπηρεσίες της. Ο ασφαλισμένος καλείται, μέσω ηλεκτρονικής έρευνας, να αξιολογήσει την εμπειρία εξυπηρέτησής του, σε όλα τα στάδια της συναλλαγής του με την εταιρεία, από την αίτηση / προσφορά, την αγορά, τη χρήση των ασφαλιστικών καλύψεων και την αποζημίωση.

Ανάλογη έρευνα, πραγματοποιείται επίσης στους Συνεργάτες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, προκειμένου να διαπιστωθεί πόσο ικανοποιημένοι είναι από την

συνολική τους σχέση με την Generali, με στόχο πάντα να εντοπίζονται τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Για τη διενέργεια της έρευνας NPS, η Generali συνεργάζεται με τη Medallia- παγκόσμιο ηγέτη στον τομέα του Customer Experience Management, της Συμβουλευτικής και της Ανάπτυξης Λογισμικού. Το πρόγραμμα Net Promoter System (NPS) του Ομίλου Generali αναγνωρίστηκε, παγκοσμίως, ως ένα από τα πιο εκτενή και επιτυχημένα προγράμματα του είδους του, στο πλαίσιο της διοργάνωσης “Experience Europe 2017”, στο Λονδίνο.

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας ανεξάρτητος Ιταλικός Όμιλος ασφαλίσεων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων, με ισχυρή παρουσία παγκοσμίως. Ιδρύθηκε το 1831 και συγκαταλέγεται μεταξύ των κορυφαίων ασφαλιστικών εταιριών παγκοσμίως, με παρουσία σε 50 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που ξεπέρασαν τα 66 δις ευρώ, το 2018. Με 71.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 61 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στη Δυτική Ευρώπη και μια ολοένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και της Ασίας. Στρατηγικός στόχος της Generali είναι να αποτελέσει τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες λύσεις.