

## Η Generali ενισχύει τους Συνεργάτες της επενδύοντας στην εκπαίδευση και την τεχνολογία

Πλούσιο εκπαιδευτικό έργο παρουσιάζει η Generali το 2021, με δεκάδες σεμινάρια και εξειδικευμένες ψηφιακές εκπαιδευτικές δράσεις. Κεντρικό θέμα των σεμιναρίων αποτέλεσαν οι τελευταίες ψηφιακές και καταναλωτικές τάσεις της ασφαλιστικής αγοράς, τις οποίες η Generali σταθερά παρακολουθεί, σχεδιάζοντας καινοτόμες τεχνολογικά λύσεις, που στόχο έχουν να στηρίξουν την ανάπτυξη των Συνεργατών της.

Οι δράσεις αυτές αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο ανάπτυξης για τους Συνεργάτες της ασφαλιστικού διαμεσολαβητές, προσελκύοντας πάνω από **3000 συμμετοχές**. Η εταιρεία, αξιοποιώντας από την πρώτη στιγμή όλα τα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία, κατάφερε να σταθεί στο πλευρό των Συνεργατών της καλύπτοντας τις ανάγκες τους στην καθημερινή παραγωγική διαδικασία. Επίσης, τους πλαισίωσε με ανανεωμένο εκπαιδευτικό υλικό, που απαντάει σε νέες ανάγκες, που δημιούργησε η ψηφιοποίηση των καθημερινών επαγγελματικών διαδικασιών και οι απαιτήσεις των καταναλωτών.

Με τη συμμετοχή των έμπειρων στελεχών της, αλλά και τη συνεργασία αναγνωρισμένων εισηγητών, διοργάνωσε από την αρχή του έτους, πάνω από 20 webinars, ώστε οι Συνεργάτες να κατανοήσουν και να αξιοποιήσουν τις καινοτόμες και διαρκώς ανανεούμενες ψηφιακές διαδικασίες, που πλαισιώνουν όλα τα σημεία επαφής με τους πελάτες. Με στόχο να παρέχουν στους Συνεργάτες τη δυνατότητα να αυξήσουν το βαθμό ικανοποίησης των πελατών και να αναβαθμίσουν το επαγγελματικό τους προφίλ, οι εισηγητές παρουσίασαν πρακτικές συμβουλές και μεθόδους σε θέματα digital marketing, ψηφιακής παρουσίας και customer experience με τη χρήση ψηφιακών μέσων.

Οι θεματικές που παρουσιάστηκαν ήταν:

- **“MyGenerali: Όλος ο κόσμος της Generali σε μία εφαρμογή”**, όπου οι Συνεργάτες είχαν την ευκαιρία να περιηγηθούν στην ψηφιακή πύλη εξυπηρέτησης πελατών του My Generali και να γνωρίσουν βέλτιστες πρακτικές που αυξάνουν την ψηφιακή τους ορατότητα και ενισχύουν την επικοινωνία με τους πελάτες. Επίσης, παρουσιάστηκε και η αναβαθμισμένη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να προβάλλουν την ψηφιακή έκδοσή του επαγγελματικού τους προφίλ. Έτσι, ο πελάτης μπορεί να δει όλα τα στοιχεία επικοινωνίας του ασφαλιστή του σε διαφορετικά κανάλια (web & social media), να επικοινωνήσει μαζί του μέσω μηνύματος, e-mail ή κλήσης με το πάτημα ενός κουμπιού ή ακόμη και να κλείσει ψηφιακά ραντεβού μαζί του.
- **“Το ψηφιακό προφίλ του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή”**, όπου κεντρικό σημείο αποτέλεσε η αξιοποίηση των social media για επαγγελματική ανάπτυξη και προβολή. Το σεμινάριο προσέλκυσε το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων, καθώς περιελάμβανε πρακτικές μεθόδους ψηφιακής προβολής και επικοινωνίας, αναλύοντας τα χαρακτηριστικά των διαφορετικών ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας (blogs, sites, social media) και case studies βέλτιστων πρακτικών.
- **“Ψηφιακές Διαδικασίες Κλάδου Ζωής”**, που αφορούσε στην καθιερωμένη και πλήρως ψηφιοποιημένη διαδικασία έκδοσης, υπογραφής και παράδοσης ασφαλιστηρίου στον πελάτη. Κατά τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τα καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία και τις υπηρεσίες της Generali, που εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη και από κάθε σημείο άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως το **e-Sign**, το **Tele Health**, το **e-policy delivery** καθώς και το **claims accelerator** με την ψηφιακή δυνατότητα υποβολής και παρακολούθησης αιτημάτων αποζημίωσης και προέγκρισης νοσηλείας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαδικασία αποζημίωσης των πελατών γίνεται χωρίς προσκόμιση πρωτότυπων δικαιολογητικών ή περιορισμούς στο ύψος των εξόδων, αναβαθμίζοντας περαιτέρω την εμπειρία εξυπηρέτησής τους. Επιπλέον, για τους Συνεργάτες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές απελευθερώνει παραγωγικό χρόνο και μειώνει δραστικά το διαχειριστικό κόστος των αιτημάτων αποζημίωσης.

Όπως τονίζουν οι υπεύθυνοι του **Τμήματος Εκπαίδευσης της Generali κ.κ. Νίκος Φούρλας και Χρήστος Κουτσουδάκης**: «Στην Generali βασικό μας μέλημα είναι η ουσιαστική στήριξη των ανθρώπων, ώστε να μπορούν να δημιουργούν ένα ασφαλέστερο μέλλον, φροντίζοντας για τις ζωές και τα όνειρά τους. Το **Generali Caring Insurance Ecosystem** αποτελεί το μοντέλο λειτουργίας μας και βασίζεται στη λογική να παρέχουμε όχι απλώς προστασία από ενδεχόμενο κίνδυνο, αλλά και εξειδικευμένες υπηρεσίες ευ ζην και καθημερινής φροντίδας. Με αυτόν τον τρόπο, εμπλουτίζουμε την ασφαλιστική εμπειρία, προσθέτοντας αξία σε ήδη επιτυχημένες ασφαλιστικές λύσεις, σχεδιάζοντας την ασφάλιση του αύριο. Στόχος μας είναι να γίνουμε πραγματικά συνοδοιπόροι στην ζωή των πελατών μας, **Lifetime Partners**. Σημείο αναφοράς του Generali Caring Insurance Ecosystem αποτελεί και η **Φροντίδα των Συνεργατών** μας, που έμπρακτα εκφράζεται μέσα από τη συστηματική προσθήκη νέων ψηφιακών εργαλείων με σκοπό τη διαρκή υποστήριξή τους σε τρεις τομείς: Πώληση, Εξυπηρέτηση, Ορατότητα. Η εκπαίδευση και η γνώση αποτελούν βασικά εργαλεία για την ανάπτυξη των Συνεργατών μας, την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και τη δημιουργία του κοινού μας μέλλοντος».

Το επόμενο διάστημα το Τμήμα Εκπαίδευσης της Generali αναμένεται να ανακοινώσει το εμπλουτισμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, πιστό στη φιλοσοφία να εξελίξει διαχρονικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους Συνεργάτες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και αγκαλιάζοντας καινοτόμες εκπαιδευτικές διαδικασίες και θεματολογίες. Οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα να δηλώσουν συμμετοχή ηλεκτρονικά και να υποβάλλουν ερωτήματα και θεματικές, που θα επιθυμούσαν να συμπεριληφθούν στους επόμενους κύκλους συναντήσεων.

#### Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους οργανισμούς ασφάλισεων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων. Ιδρύθηκε το 183, έχει παρουσία σε 50 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που ξεπέρασαν τα 70,7 δις ευρώ, το 2020. Με πάνω από 72.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 65,9 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην Ευρώπη και μια ολοένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Ασίας και της Λατινικής Αμερικής. Η δέσμευση για βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας από τους βασικούς πυλώνες της στρατηγικής της Generali στόχος της οποίας είναι να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών της, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες λύσεις, μέσα από ένα δυναμικό δίκτυο πωλήσεων.