



## Παγκόσμια πρωτιά για το πρόγραμμα Net Promoter System του Ομίλου Generali

02/02/2018

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)

[www.facebook.com/GeneraliHellas/](https://www.facebook.com/GeneraliHellas/)

**Μιλάνο** - το πρόγραμμα Net Promoter System (NPS) του Ομίλου Generali αναγνωρίστηκε, παγκοσμίως, ως ένα από τα πιο εκτενή και επιτυχημένα προγράμματα του είδους του, από τη Medallia – παγκόσμιο ηγέτη στον τομέα του Customer Experience Management, της Συμβουλευτικής και της Ανάπτυξης Λογισμικού – στο πλαίσιο της διοργάνωσης “Experience Europe 2017”, στο Λονδίνο. Στη διοργάνωση συμμετείχαν περισσότεροι από 375 επαγγελματίες, από 25 χώρες, οι οποίοι είχαν την ευκαιρία να συζητήσουν τρέχοντα θέματα, που αφορούν στην εμπειρία των πελατών και στις προκλήσεις της αγοράς.

Το σύστημα Net Promoter επιτρέπει στις εταιρίες να λαμβάνουν ανατροφοδότηση από τους πελάτες τους σε πραγματικό χρόνο και να απαντούν, με στόχο την επίλυση προβλημάτων και τη βελτίωση των υπηρεσιών τους. Το πρόγραμμα NPS του Ομίλου Generali συμπεριλαμβάνει τόσο τους κατόχους ατομικών συμβολαίων όσο και στους εταιρικούς της πελάτες αλλά και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Το NPS αποτελεί ένα μοναδικό εργαλείο, προκειμένου ο Όμιλος Generali να βρει νέους τρόπους ώστε να γίνει μια πιο πελατοκεντρική, ασφαλιστική εταιρία και να προσφέρει στους πελάτες της simpler, smarter, faster- πιο απλές, πιο έξυπνες, πιο γρήγορες λύσεις, καταλαμβάνοντας εξέχουσα θέση στην προτίμησή τους.

Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το NPS σε 54 εταιρίες του, από τον Δεκέμβριο του 2014. Συνολικά, έχουν αποσταλεί περίπου 8 εκ. έρευνες, σε πελάτες και συνεργάτες ανά τον κόσμο, από τις οποίες έχει απαντηθεί μέχρι στιγμής 1 εκ.

Η κα Isabelle Conner, Chief Marketing & Customer Officer του Ομίλου Generali, δήλωσε:

*«Η αναγνώριση αυτή αναδεικνύει τη δουλειά των 54 εταιριών του Ομίλου και τον στόχο μας να γίνουμε ακόμη πιο πελατοκεντρικοί, μέσω του Net Promoter System. Το να ακούμε τους πελάτες μας, κατανοώντας τις προσδοκίες τους είναι σημαντικό, αλλά το να πραγματοποιούμε το να βελτιώνουμε συγκεκριμένα σημεία των διαδικασιών μας που οι ίδιοι ορίζουν, είναι ακόμη πιο σημαντικό. Έτσι, συμβάλλουμε στη συνολική προσπάθεια στρατηγικής αναδιαμόρφωσης του Ομίλου μας».*