

Enrico Cantù Assicurazioni riceve il riconoscimento “Miglior esperienza cliente 2022/23”

Pubblicato: Lunedì 3 Ottobre 2022



Si sa: il rapporto con il Cliente è il centro gravitazionale di ogni attività professionale.

Elemento cardine e fondante della nostra attività, da cui scaturisce la grande responsabilità che abbiamo verso i nostri Clienti, è la **relazione** che stringiamo con loro. Trasparenza, autenticità, fiducia sono i pilastri di una relazione che funziona. A questo dedichiamo il nostro impegno quotidiano: PERSONE CHE LAVORANO PER ALTRE PERSONE. Con la capacità umana, oltre che professionale, di costruire rapporti e relazioni di fiducia, che possano essere mantenute nel tempo.

Il primo passo, che riteniamo fondamentale, è la conoscenza del cliente. Un altro è la comunicazione attiva con il Cliente: è importante per lui/lei sapere di confrontarsi con un Professionista e non solo nel momento dell'effettivo bisogno ma lungo tutto l'arco della propria vita, nella quale eventi, imprevisti, nuovi progetti, generano nuove esigenze di protezione e tutela. Per questo motivo abbiamo ideato **A.Bi.To®**, il software grazie al quale siamo in grado di analizzare accuratamente la situazione dei nostri Clienti e di quantificarne le eventuali scoperture per la definizione di un piano lavori condiviso e volto alla più completa serenità del Cliente stesso.

“Miglior Esperienza Cliente 2022/23” è il riconoscimento che viene attribuito alle Agenzie che dimostrano la migliore capacità di mantenere una relazione distintiva e di qualità con i propri Clienti in relazione a tre diversi pilastri:

- La **soddisfazione del Cliente**, rilevata con il programma T-NPS. Il programma è uno dei pilastri per una compagnia che basa il suo lavoro e la sua strategia sulle recensioni e sulla centralità del cliente. Il suo scopo è quello di comprendere meglio l'esperienza del cliente nel momento di contatto e di interazione con l'azienda (acquisto, sinistri, rinnovi, assistenza). Il Cliente è tenuto a rispondere a due semplici domande: Raccomanderesti la nostra Agenzia a parenti, amici? Perché?
- L'**attivazione digitale nei processi di vendita**, Si calcola il numero di soluzioni acquistate in forma digitale nell'ottica di favorire la consultazione immediata di tutta la documentazione da parte del cliente, di velocizzare il processo di acquisto e gestione del contratto e, ultimo ma non ultimo, di salvaguardare l'ambiente azzerando l'utilizzo di carta.
- Il **profilo digitale del Cliente**, rilevato dal numero di Clienti iscritti ad Area Clienti, lo spazio riservato a tutti i Clienti Privati e Business di Generali Italia. Un unico ambiente in cui consultare e gestire i documenti, le polizze, gli eventuali sinistri e le nostre comunicazioni.

Nella nostra Azienda ascoltare il Cliente, capire i suoi bisogni e avere a disposizione soluzioni e prodotti adeguati alle sue esigenze è la priorità! Ed un sentito ringraziamento va ai nostri Clienti che ce lo riconoscono: grazie!

di in collaborazione con Enrico Cantù Assicurazioni Saronno

