

El servicio al cliente: **nuestra prioridad**



En Allianz buscamos siempre implementar mecanismos de mejora continua, que nos permitan optimizar procesos y brindar un mejor servicio.

Hace tiempo ya que trabajamos con las metodologías del Grupo Allianz **“Jornadas del Cliente”**, que busca analizar la experiencia del cliente durante un proceso determinado con la compañía y, en función a los resultados, diseñar acciones de mejora.

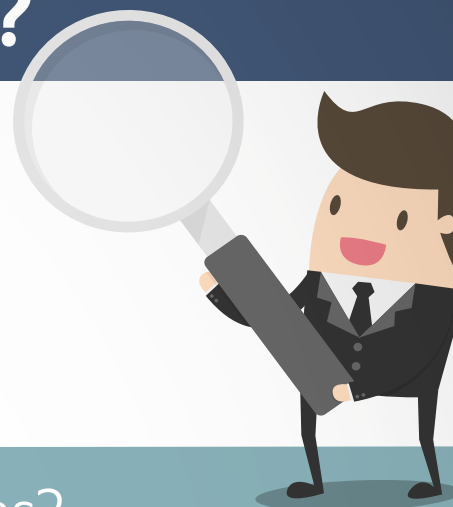


Ingresa en este link y conocé más sobre las Jornadas del Cliente.

Allianz 

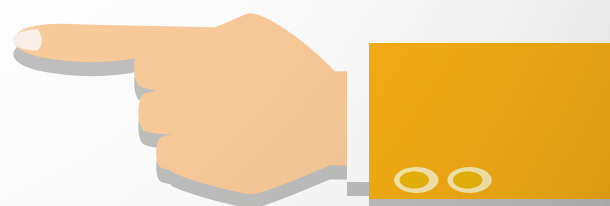
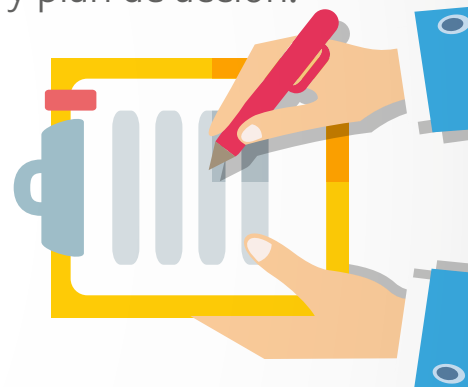
¿QUÉ ES LA METODOLOGÍA DE “JORNADAS DEL CLIENTE”?

Es una metodología que busca analizar la experiencia del cliente con la compañía, durante un proceso determinado.



¿Cuáles son los pasos más importantes?

- 1 Armado de grupo de trabajo, definición de objetivos y plan de acción.
- 2 Mapeo del proceso.
- 3 Encuestas a públicos de interés (asegurados, productores, empleados), para determinar la diferencia entre las expectativas y la experiencia.
- 4 Identificación de puntos fuertes y puntos débiles durante el proceso analizado.
- 5 Generación de ideas.
- 6 Mapeo de ideas según su impacto y viabilidad (financiera, de recursos, de tiempos, etc.)
- 7 Selección de ideas.
- 8 Implementación.



¿En qué estamos trabajando?

Los procesos que actualmente estamos analizando son: **Ventas, Siniestros de Robo Total y Destrucción Total**. En los próximos meses se irán incorporando nuevos puntos de análisis.

A raíz de la implementación de esta metodología, ustedes y/o sus clientes podrán recibir periódicamente encuestas de satisfacción sobre nuestro servicio. Las mismas son anónimas y se envían a través de una plataforma de encuestas. Los resultados son únicamente de uso interno.

Importante: esta información será tratada de manera confidencial. Solo es relevada en su conjunto a los efectos de realizar un análisis sobre los puntos fuertes y débiles, que nos permitan identificar oportunidades de mejora en el servicio que brindamos cada día.

NUESTRO
OBJETIVO:

SER LÍDERES EN
LEALTAD DEL CLIENTE

SOMOS
SERVICIO
CONFIANZA
FUTURO
ALLIANZ

Nos superamos para hacer
tu vida más simple.

Estamos cuando
nos necesites, siempre.

Innovamos. Evolucionamos. Para
vos, para las nuevas generaciones.

Un líder mundial a tu lado.