

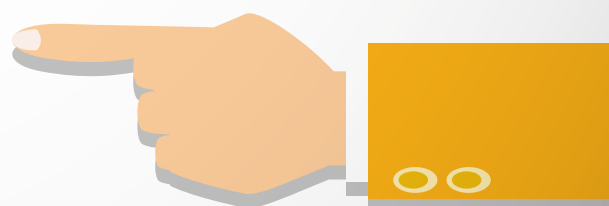
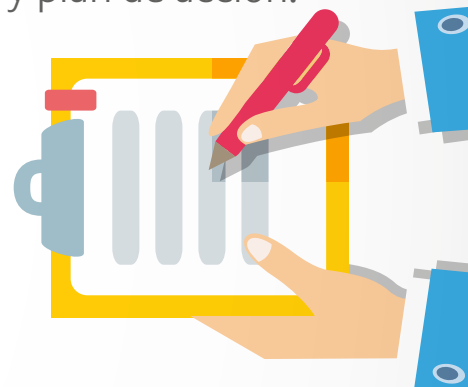
¿QUÉ ES LA METODOLOGÍA DE “JORNADAS DEL CLIENTE”?

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 a 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



¿Qué se hizo hasta ahora?

En el 2018, estaremos trabajando en el proceso puntual de **Siniestros de Autos**, para siniestros de robo total y destrucción total. Es por eso que, posiblemente, estará recibiendo, junto a sus clientes que hayan tenido casos de siniestros bajo estas causas, encuestas de satisfacción.

Importante: Esta información será tratada de manera confidencial, y será relevada en su conjunto a los únicos efectos de generar un análisis de puntos fuertes y débiles, y poder mejorar el servicio que brindamos cada día.

NUESTRO
OBJETIVO:

SER LIDERES 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.