

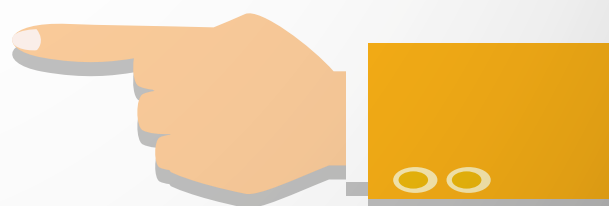
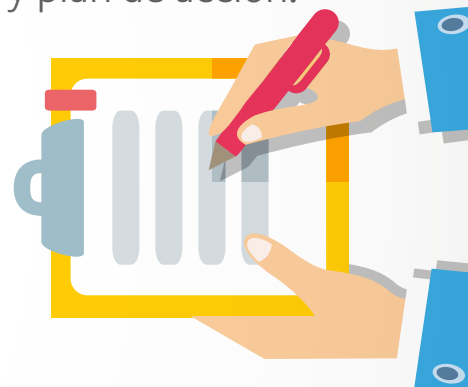
¿QUÉ ES LA METODOLOGÍA DE “JORNADAS DEL CLIENTE”?

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 2017, se analizó el proceso de ventas, desde que el cliente contacta a la compañía hasta el primer año de su póliza, que derivó en un set de 20 ideas seleccionadas y en implementación. Entre las implementaciones puede haber pequeños aportes o grandes ideas que impactan sobre la satisfacción o experiencia real del consumidor.

En el 2018, estamos trabajando en el proceso de Siniestros de Autos, para siniestros de robo total y destrucción total.



EL OBJETIVO DE ESTE ANÁLISIS ES:

- MEJORAR EL PROCESO
- MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES
- MEJORAR EL NPS
- TENER UN NPS POR ENCIMA DEL MERCADO
- SER LIDERES EN LEALTAD DEL CLIENTE



En los próximos meses recibirás diferentes encuestas de satisfacción y percepción de nuestro servicio, a través del sistema Survey Monkey. Te agradecemos contestarlas para poder relevar información.

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.

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.