



Zákaznická zkušenost

Renata Arnoštová



Zákaznická zkušenost

- Co je to zákaznická zkušenost a jak se měří v Allianz. OČEKÁVÁNÍ VS VÝSLEDEK



- Sjednání
- Likvidace majetek
- Likvidace život

4,8 

4,4 

4,7 

Co klienti chtějí

Tři nejčastější věty ze stížností

- Nesouhlasím s...
- Váš obchodník/zprostředkovatel mi říkal něco jiného...
- Kdybych to věděl...

Co klienti chtějí:

- Plnění slibů = Pojistné plnění
- Jednoduchost a transparentnost
- Rychlost
- Slušné a profesionální jednání
- Pravidelný kontakt a péči

Za každou stížností je příběh klienta!

Zdravotní dotazník:

*„Otec pojišťuje narozené dítě se zdravotními potížemi, doufá, že vymizí, lékaři jej prý také uklidňují. Pojišťovací zprostředkovatel „Toto tam nemusíte vyplňovat“
Škodní událost: Rakovina (neuroblastom)“*

„Přesjednání“ smlouvy

„Klientka po 15 letech na radu obchodníka ukončuje smlouvu k 30.6.... Sjednává smlouvu u konkurence.

Dne 1.7. ... je stanovena diagnóza (rakovina). Na plnění nemá nárok ani od nás, ani od konkurence (karenční doba).“



Za každou stížností je příběh klienta!

Podpojištění podnikatelské pojištění

*„Vichřice poškodila střechu skladovací haly, škoda cca 4 mil.
Smlouva z roku 2008, upravena v roce 2014.
Pojistná částka 30 mil, správná cca 150 mil.
Výsledek škody: Výplata cca 800 000 Kč, uplatněné podpojištění.“*



Špatná analýza potřeb (podnikatelé)

„Klient provozuje čerpací stanici, chce se pojistit proti způsobeným škodám: odpovědnost. Ve smlouvě defaultní výluka na čerpací stanice. Přesto smlouva sjednána. Při škodě 19 klientů natankovalo naftu, v nádrži byla nafta na dně a došlo k zadření motorů u vozidel, škoda cca 1 milion. Zamítnuto, následně řešeno z pojištění odpovědnosti obchodníka.“

Za každou stížností je příběh klienta!

„Moc Vám děkuji za plnění, díky kterému jsme s celou rodinou mohli situaci lehce zvládnout a rychle opravit náš dům.“

„Velmi ráda bych touto cestou poděkovala paní....za vyřešení mé škodní události č. 2024... a to především za její profesionální přístup, ochotu vyslechnout problém a najít adekvátní řešení, za její vstřícnost, milé jednání a empaticnost. Přeji Vám více takových zaměstnanců.“

„Chtěla bych Vám i celému týmu v Allianz poděkovat za vyřízení mé škodní události. V takové situaci přijít o narozené dítě a děti o sourozence, je nemožné jeho život vyvážit penězi. Přesto díky této částce máme finanční kompenzaci nákladů, které nám touto smutnou událostí vznikly.“



OCENĚNÍ
OD KLIENTŮ



Děkujeme za
pozornost!

