

Slavia pojišťovna vybudovala zbrusu nové call centrum

Praha, 5. března 2019

V zájmu zrychlení a zvýšení efektivity externí, ale i interní komunikace investovala Slavia pojišťovna prostředky a úsilí do vybudování zbrusu nového call centra se sídlem v Kolíně. Makléři, pracovníci likvidace škod ale především zákazníci mají k dispozici komunikační uzel vynikající kvality, jehož úkolem je pomoci s přenosem informací mezi klienty a příslušnými experty na straně Slavia pojišťovny.

„Stále více klientů využívá různých online kanálů, které jsou jim pro komunikaci se Slavia pojišťovnou standardně k dispozici. Role kvalitního, profesionálního a příjemného „přítele na telefonu“ je ale nadále v komunikaci s klienty, zejména v případě hlášení a procesu likvidace škod, naprosto nezastupitelná,“ říká Michaela Svobodová, ředitelka klientského centra Slavia pojišťovny. Právě propojení komunikace směrem ke klientům s interními meziodborovými komunikačními liniemi umožňuje fundovanou a rychlou reakci jak na běžné, tak nestandardní a neobvyklé požadavky, se kterými se Slavia pojišťovna setkává.

Vedle financí investovali ve Slavia pojišťovně i značné úsilí do výběru a skutečně kvalitního zaškolení všech dvanácti kmenových poradců, kteří požadavky vznášené telefonicky nebo e-mailem v rámci kolínského call centra řeší. Každý z nich prošel interním tréninkem ve všech odděleních pojišťovny, stejně jako školením u externích partnerů jako jsou asistenční dopravní služby nebo smluvní servisy.

„Pro profesionální službu jsme vybrali lidi se zkušenostmi z oboru komunikace, velkou hodnotu má pro nás empatie a proaktivita. Zejména u řešení škodných událostí považujeme takový způsob jednání a komunikace za velmi důležitý. Všichni operátoři prošli tzv. kolečkem v celé pojišťovně. Byť komunikují s klientem na vstupu, je klíčové, aby znali všechny procesy, pokud ne do detailu, pak alespoň v základu. Důležitá je i osobní zkušenost s konkrétními kolegy, kteří se na jednotlivé oblasti specializují,“ uvádí Svobodová.

Všichni operátoři se také v rámci externího školení seznámili konkrétním průběhem opravy vozidla v autoservisu, od příjmu zakázky až po konečnou klempířskou a lakýrnickou opravu.

Jednali s majiteli autosalonů, aby poznali i jejich úhel pohledu a případné komplikace v procesu likvidace škod ve spolupráci s pojišťovnou. Součástí úvodního tréninku byl i seminář ve společnosti Global Assistance, kde frekventanti získali informace o fungování asistenční linky a služby. Přínosem byla i přítomnost u právě poskytované „první pomoci při škodě na majetku“ - práci operátora, který dokáže klienta uklidnit a obsloužit jen několik minut po vzniku škody v bytovém domě.

„Každý z našich operátorů prošel i produktovým školením s obchodní prezentací, aby poznal, jak je nelehké budoucího klienta získat a jak je naopak jednoduché o něj během několika chvil třeba i přijít. Stejně tak měli všichni možnost si vyzkoušet proces sjednávání pojištění a v praxi vidět, co je pro klienta důležité či co musí obchodník sám připomenout a jakou agendu spojenou se sjednáním pojištění je třeba klientovi podrobně a trpělivě vysvětlit,“ dodává Michaela Svobodová

Od 14. ledna 2019 běží i pilotní projekt „VIP KOMUNIKACE“ pro pojišťovací makléře a vybrané VIP partnery. Tato komunikační linie má prioritu v interní komunikaci a garantovanou reakční dobu 120 minut do obdržení požadavku. V rámci této komunikace jsou zřízeny i „horké linky“ mezi call centrem a všemi odděleními pojišťovny. Požadavek z „VIP Linky“ je tak v časovém limitu vyřízen odborně a klientovi se dostává skutečné podpory, ať už se jedná o správu pojištění, nebo likvidace pojistných událostí.

Telefonní linka call centra 255 790 111 funguje v pracovní dny od 8:00 do 18:00. Vyřízení jednodušších požadavků klientů jako jsou změny kontaktních údajů a adres nebo SPZ vozidle je vyřízeno již během hovoru s operátorem, požadavky prostřednictvím řízeného ticketovacího systému jsou neprodleně přenášeny na oddělení správy pojištění, managementu produktů a další.

„Kvalita našich nových operátorů a nově vybudované call centrum přináší důležitou službu s důrazem na důsledné vyřízení požadavků včetně získání zpětné vazby od klientů. Právě takový, aktivní způsob podpory klientských potřeb, vyhodnocení obtížnějších hovorů a identifikace silných i slabých stránek systému je klíčová pro stabilizaci a soustavný růst kvality procesů. Právě ten je prioritou Slavia pojišťovny,“ uzavírá Michaela Svobodová.

Podrobné informace o možnostech a variantách dostupných pojištění, kalkulátor a informace o dalších produktech Slavia pojišťovny naleznete na www.slavia-pojistovna.cz

O společnosti:

Slavia pojišťovna staví na dlouholetých zkušenostech, sahajících až do roku 1868. Stabilita a tradice umožnily Slavia pojišťovně stát se silnou společností, která je současně schopna flexibilně reagovat na nové trendy. Široké spektrum jejích pojistných produktů a služeb využívají soukromé osoby i podnikatelé. V případě soukromých osob se jedná zejména o pojištění majetku a odpovědnosti nebo cestovní a úrazové pojištění. Slavia pojišťovna se dlouhodobě zaměřuje na zodpovědné řidiče, kterým v rámci autopojištění dokáže nabídnout mnohá zvýhodnění. Zároveň patří mezi lídry trhu v oblasti pojištění cizinců, unikátní je její pojištění domácích mazlíčků nebo bezkrevní léčby. Firmám nabízí např. pojištění odpovědnosti, aut a přepravy nebo majetková a technická pojištění. Mezi spokojené zákazníky Slavia pojišťovny patří také obce a města. Speciální servis poskytuje personálním agenturám a cestovním kancelářím.

www.slavia-pojistovna.cz

Kontakt pro média:

Jakub Koutek

Email: koutek@know.cz

Telefon: +420 774 547 902

Jiří Kolář

kolar@know.cz

+ 420 777 848 466