

Web e solitudine. In agosto si chiacchiera anche con l'assicuratore

Nella calura di una mezza estate trascorsa in città anche l'e-mail dell'assicuratore può aiutare a vincere la solitudine.

"Con l'arrivo delle ferie e del caldo estivo - dice Giovanni Liverani responsabile commerciale di Genertel - abbiamo rilevato un deciso aumento dei messaggi di persone che esprimono il loro stato d'animo, commentano i fatti di cronaca, hanno voglia di scambiare due chiacchiere. In misura proporzionalmente molto maggiore degli usuali messaggi "di servizio" per la stipula del contratto o la richiesta di preventivo".

La Rete dunque aiuta a superare l'isolamento e la noia cui chi è costretto a rinunciare alle ferie e restare in città viene confinato. Fin qui tutto secondo copione, ma la cosa che suscita una certa sorpresa è che l'e-mail usato per le chiacchierate estive è quello della compagnia d'assicurazione leader nel settore delle polizze on-line.

"Probabilmente - continua Liverani - l'approccio aperto, personalizzato e diretto che abbiamo dato al nostro servizio sulla rete (non un semplice automatismo ma un portale fatto di persone che ascoltano e rispondono ad altre persone) ha invitato i pochi rimasti in città ad uscire dal formale rapporto di "tregua armata" tra assicurato e assicuratore, verso una relazione più aperta, più amichevole, confidenziale".

Diversi e curiosi i casi citati che vanno dall'anziano milanese che rimprovera l'uso improprio di parole come "faxare o cliccare", alla famiglia in rotta verso la Dalmazia e che si informa via web sul tempo a Trieste, sede della compagnia, fino alla moglie che minaccia la separazione scoprendo che il marito ha occultato un risarcimento danni di alcuni milioni.

"E' la riprova - conclude Liverani - che i nostri Clienti hanno capito la strategia dell'Internet-person-to-person di Genertel: usare la tecnologia per potenziare la relazione col Cliente, ascoltare e rispondere velocemente a tutte le richieste, e farlo da persona a persona."

La compagnia - aperta tutto agosto - ha persino in programma di strutturare questo servizio con la finestra "Genertel Amico Web" che consentirà a chiunque di comunicare amichevolmente su temi non strettamente assicurativi.