

18 luglio 2001 - "Mettici in regola!": GENERTEL premia i suoi clienti più critici.

Per festeggiare il suo settimo compleanno Genertel, la compagnia leader dell'assicurazione on line, ha istituito, a partire da luglio 2001, il premio "La Penna d'Oro di Genertel" che consiste in una simbolica penna da regalare al Cliente che con la sua segnalazione e grazie alla sua esperienza di disservizio ha consentito il più importante miglioramento di processo nel corso dell'anno. La giuria, che si riunirà agli inizi del 2002, sarà composta da esponenti di vertici del mondo accademico, dell'informazione e della consulenza d'impresa, nonché dell'alta dirigenza di Genertel.

Forte del suo tasso di soddisfazione della Clientela del 99% Genertel lancia un'ulteriore sfida ai suoi Clienti più esigenti.

Il premio va ad arricchire il programma di Qualità Totale quality@genertel.it (è tra l'altro l'indirizzo e-mail a cui i Clienti possono inviare le proprie segnalazioni) che segue i casi di disservizio con i Clienti.

"E' un progetto di cui siamo orgogliosi perchè ci porta a dare risposta scritta al 100% di chi reclama, e in tempi che per oltre il 70% dei casi rientrano nei primi 7 giorni - afferma Giovanni Liverani responsabile Commerciale - è anche però un progetto di grande valore perchè ci aiuta ogni giorno a migliorare i nostri processi di servizio grazie al migliore consulente che un'azienda possa avere: i suoi Clienti". "Un reclamo è come un regalo per noi - dichiara Vincenzo Reina, nuovo responsabile Marketing di Genertel - ci consente di comunicare con i nostri clienti più sensibili e attenti alla qualità del servizio. I loro suggerimenti sono lo strumento più potente di cui disponiamo per rimuovere rapidamente le cause dei disservizi e per raggiungere il nostro obiettivo di tasso di soddisfazione del Cliente del 100%".