

29 marzo 2001 - Vale oltre mezzo miliardo di lire il programma quality@genertel.it

La qualità totale non è solamente uno slogan ma uno strumento gestionale che produce risultati quantificabili: GENERTEL ha valorizzato in oltre 500 milioni l'anno - prevalentemente dovuti a maggior raccolta premi e minori costi di gestione interna - il valore del suo programma quality@genertel.it.

Le stime della direzione di GENERTEL sul programma sono rese note in un comunicato stampa a pochi giorni dal consiglio di amministrazione, incentrato sui risultati del bilancio relativo all'esercizio 2000 che ha visto un utile di oltre un miliardo con 250 mila clienti e una quota di mercato nel settore polizze on-line del 43%

La compagnia diretta del gruppo GENERALI, premiata lo scorso anno da varie testate economiche e primarie società di consulenza come migliore iniziativa nel Customer Relationship 1 : 1 e nella Customer Loyalty, continua dunque con decisione ad affermarsi sul mercato non soltanto come il maggiore operatore delle polizze Internet e telefoniche ma anche come quello più attento alla soddisfazione dei Clienti.

Nei primi 5 mesi di vita del programma quality@genertel.it (che è anche l'indirizzo e-mail cui inviare le segnalazioni di disservizio), GENERTEL ha dato risposta scritta al 100% degli 838 reclami pervenuti su un portafoglio medio di oltre 250 mila Clienti. Circa un terzo dei reclami ha ricevuto risposta scritta entro 48 ore, ed oltre il 70% entro la settimana. Le principali cause di disservizio sono state evidenziate nella fase assuntiva dei rischi (40%), in divergenze di vedute sulla gestione dei sinistri (33%) o nella gestione post-vendita (20%)

Il programma, che insiste sulla necessità di dare ascolto e risposta veloce al 100% dei Clienti insoddisfatti, ha portato ad una serie di innovazioni di processo che hanno contribuito a migliorare ulteriormente il livello di servizio della compagnia.

Da segnalare all'interno dell'iniziativa il ruolo dei Testimoni Web, 16 Clienti che volontariamente e senza alcun compenso svolgono su www.genertel.it il ruolo di garante della clientela nei confronti della compagnia.