



в составе **Allianz** 

Итоги ежегодного опроса по методике NPS (Net Promoter Score) показали повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов в Санкт-Петербурге на 9,9% в сравнении с аналогичным периодом 2014 года. Рост вызван увеличением числа положительных оценок и снижением количества нейтральных и критических отзывов.

В ходе телефонного опроса работу СК «Медэкспресс» оценили 213 ответственных сотрудников компаний, с которыми заключены договоры добровольного медицинского страхования. Клиенту предлагалось оценить вероятность положительной рекомендации «Медэкспресс» друзьям и знакомым по 10-балльной шкале и объяснить свой ответ.

Положительные отзывы о страховой компании «Медэкспресс» были связаны с удовлетворенностью качеством обслуживания в целом, оперативным решением возникающих вопросов, работой врачебно-диспетчерской службы «Ассистанс» и максимальной наполненностью программ страхования.

Методика Net Promoter Score (NPS) обязательна для всех компаний группы Allianz в разных странах мира и основана на выявлении и анализе интересов клиента и отзывов о качестве обслуживания компанией. После сбора данных полученная информация анализируется, организуются рабочие группы по проработке пожеланий и формируются инициативы по решению возникших вопросов и повышению уровня сервиса.

Источник: [Википедия страхования](#) , 11.01.16