



Результаты очередного замера удовлетворенности клиентов СК «Альянс» по добровольному медицинскому страхованию показали, что в III квартале 2012 года уровень их лояльности вырос на 9% по сравнению с III кварталом 2011 года и на 4% ко II кварталу 2012 года.

Для замера удовлетворенности и лояльности клиентов в СК «Альянс» применяется методика Net Promoter Score (NPS), которую уже многие годы использует акционер компании – международный финансово-страховой холдинг Allianz. Методика основана на выявлении и анализе мнений клиентов и осуществляется в два этапа. На первом – клиентов спрашивают, будут ли они рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым. Вероятность рекомендации клиенты оценивают по десятибалльной шкале. Респонденты, которые остались довольны сервисом и оценили его в 9–10 баллов, называются промоутерами. Те, кто поставил компании 7–8 баллов, – нейтралы. Клиенты, давшие низкую оценку (0–6 баллов), являются детракторами. Следующий этап – повторные звонки клиенту. Специалисты подразделения, чьи действия или решения вызвали недовольство клиента, звонят детракторам, чтобы выяснить, с какими проблемами они столкнулись, и промоутерам, чтобы узнать, почему они поставили высшие баллы.

Индекс NPS вычисляется следующим образом: % промоутеров – % детракторов.

По результатам исследования лидером NPS среди городов в III квартале стал Нижний Новгород, где данный показатель равен 60%: в городе увеличился % клиентов, довольных работой ЛПУ. На 2-м месте – Санкт-Петербург с показателем на уровне 52%. Замыкает тройку лидеров Москва (47%), где увеличилось количество клиентов, довольных работой медицинского пульта компании и профессиональным уровнем врачей в поликлиниках.

Основными драйверами лояльности клиентов по ДМС (в порядке убывания значимости) являются работа оператора медпульты, быстрое согласование и отправка гарантийного письма, качество работы врачей клиники и скорой медицинской помощи, сроки записи в ЛПУ и скорость дозвона.

Комментирует Светлана Аллилуева, заместитель директора департамента Единого контактного центра: «В Блоке медицинского страхования СК «Альянс» главной задачей является повышение уровня профессиональной подготовки операторов медпульты, для которых действует четкая система обучения. Мы ежедневно проводим с ними индивидуальную работу над ошибками и по повышению функциональных знаний, контролируем отправку и получение гарантийных писем. Регулярно устраиваем планерки и анализируем прослушивание записанных диалогов с клиентами, а по его результатам сотрудники проходят тестирование. Также на ежеквартальных семинарах и тренингах операторы медпульты могут получать дополнительные медицинские знания».

Источник: www.wiki-ins.ru, 29.11.12