

Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Generali

- Η Εταιρεία συμμετείχε ενεργά στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, ενισχύοντας τη δέσμευσή της στη βέλτιστη εμπειρία των ασφαλισμένων

Η Generali, πιστή στη υπόσχεσή της για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και εξυπηρέτησης στους ασφαλισμένους της, συμμετείχε ενεργά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών που τελεί υπό την αιγίδα του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΕΙΕΠ) και πραγματοποιήθηκε από τις 7 έως τις 13 Οκτωβρίου. Για τις επτά αυτές ημέρες, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν μια σειρά δράσεις που φέρουν τη σφραγίδα της Lifetime Partner στρατηγικής της Generali, οι οποίες υπογράμμισαν τη σημασία της αποτελεσματικής ανταπόκρισης στα αιτήματα των ανθρώπων που εμπιστεύονται τον οργανισμό.

Η έννοια του **Lifetime Partner**, που αποτελεί την κεντρική φιλοσοφία της Εταιρείας, εκφράζει τη δέσμευσή της να είναι δίπλα στους ασφαλισμένους της σε κάθε στάδιο της ζωής τους. Η στρατηγική αυτή έχει ως επίκεντρο την ουσιαστική και μακροχρόνια σχέση της μαζί τους, μια σχέση που βασίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη, την κατανόηση των αναγκών τους και την παροχή εξατομικευμένων λύσεων.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εξυπηρέτηση Πελατών διαδραματίζει κεντρικό ρόλο καθώς αποτελεί το πρώτο σημείο επαφής με τους ασφαλισμένους. Η Generali επενδύει συνεχώς σε νέες τεχνολογίες και πρωτοβουλίες που στοχεύουν στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες της στις ανάγκες τους και εξασφαλίζοντας άμεση και ουσιαστική επικοινωνία.

Κατά τη διάρκεια της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, η Generali πραγματοποίησε ποικίλες εσωτερικές δράσεις που στόχο είχαν την ενίσχυση της συνεργασίας και της κατανόησης μεταξύ των Τμημάτων της, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη. Η πιο σημαντική από αυτές υπήρξε η ενότητα του **Shadowing our Agents**, όπου εργαζόμενοι από διαφορετικά τμήματα της Εταιρείας είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν από κοντά τη λειτουργία του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και να ζήσουν την εμπειρία της εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο. Μέσα από αυτήν τη διαδικασία, οι συμμετέχοντες απέκτησαν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι συνάδελφοί τους, καθώς επιχειρούν καθημερινά να ανταποκριθούν στα αιτήματα και τις προσδοκίες των ασφαλισμένων. Το shadowing αποτελεί μία ενδεδειγμένη πρακτική μοιράσματος των εργασιακών συνθηκών που ενίσχυσε την ενδοεταιρική κατανόηση και ενθάρρυνε τη δημιουργία ισχυρότερων σχέσεων



μεταξύ των ομάδων, βελτιώνοντας τη συνεργασία για την παροχή άμεσης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης.

Επιπλέον, η Generali οργάνωσε ειδικά **workshops** και ομαδικές δραστηριότητες για **team building**, όπου οι ομάδες είχαν την ευκαιρία να συζητήσουν τις δυσκολίες αλλά κυρίως τις επιτυχίες του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και να ανταλλάξουν ιδέες για τη βελτίωση των διαδικασιών και των επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Οι δράσεις αυτές ανέδειξαν το αίσθημα ευθύνης και συνέπειας των εργαζομένων της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες και συνέβαλαν στην ενδυνάμωση της κουλτούρας που θέτει τον πελάτη στο επίκεντρο.

Ο κ. Χάρης Λακαφώσης, Επικεφαλής του Τμήματος **Customer Service** της Εταιρείας δήλωσε σχετικά: «*Η βελτιστοποίηση της εμπειρίας του πελάτη αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους της Generali. Μέσα από συνεχείς επενδύσεις στην τεχνολογία, ο οργανισμός επιδιώκει να προσφέρει άμεση, εύκολη και προσωποποιημένη υποστήριξη, ενώ, ταυτόχρονα, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εκπαιδεύεται διαρκώς προκειμένου να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών. Μέλημά μας είναι να εξασφαλίσουμε με κάθε τρόπο ότι κάθε αλληλεπίδραση με τους ασφαλισμένους μας είναι ουσιαστική και ικανοποιητική προσφέροντάς τους υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και την ίδια στιγμή μια ολοκληρωμένη και ανθρώπινη εμπειρία.*»

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους οργανισμούς ασφαλίσεων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων. Ιδρύθηκε το 1831, έχει παρουσία σε 50 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που ξεπέρασαν τα 82,5 δις ευρώ, το 2023. Με περισσότερους από 82.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο και 70 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην Ευρώπη και μια ολοένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Ασίας και της Λατινικής Αμερικής. Στο επίκεντρο της στρατηγικής της Generali βρίσκεται η δέσμευσή της να αποτελεί τον **Lifetime Partner** των ασφαλισμένων της, η οποία υλοποιείται επιτυχώς μέσα από καινοτόμες και εξατομικευμένες ασφαλιστικές λύσεις, την παροχή της βέλτιστης ασφαλιστικής εμπειρίας και τις ψηφιοποιημένες δυνατότητες που αξιοποιεί το παγκόσμιο δίκτυο πωλήσεών της. Η Generali έχει ενσωματώσει πλήρως τις αρχές βιωσιμότητας σε όλες τις στρατηγικές της επιλογές, με στόχο τη δημιουργία πραγματικής αξίας για όλους τους εταίρους της, θέτοντας τα θεμέλια για μια πιο δίκαιη και ανθεκτική κοινωνία.