

Ascolto attivo del cliente

30 Settembre 2016

Marketing, Communication & Customer Office



Dal **1902**

**Milan - Mac9
Headquarter**

1.300 dipendenti

11 Ispettorati Sinistri

Distribuzione

570 Agenzie

750 Agenti (oltre 4.000 collaboratori)

220 Brokers

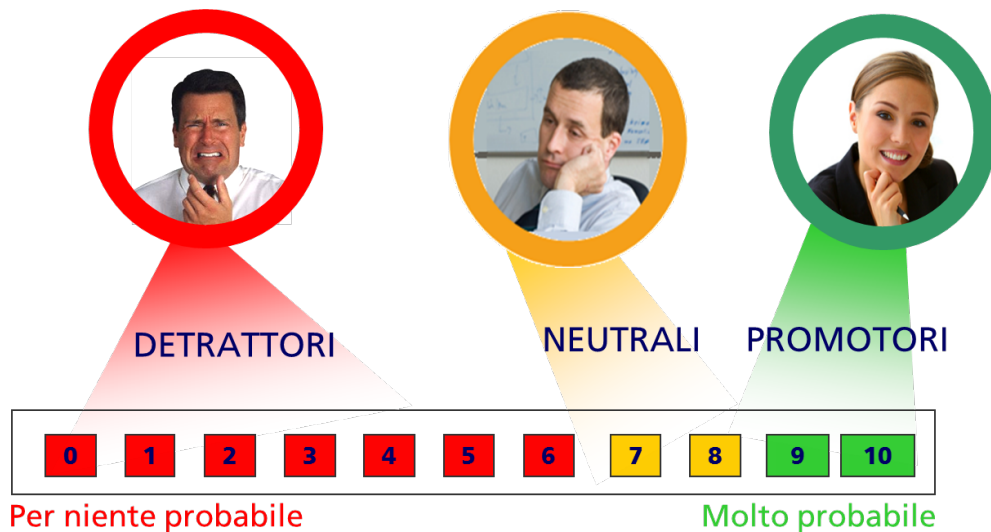
Accordi Bancari: oltre **2.000**
distributori

 **ZURICH
connect®**



TNPS – il percorso di Zurich

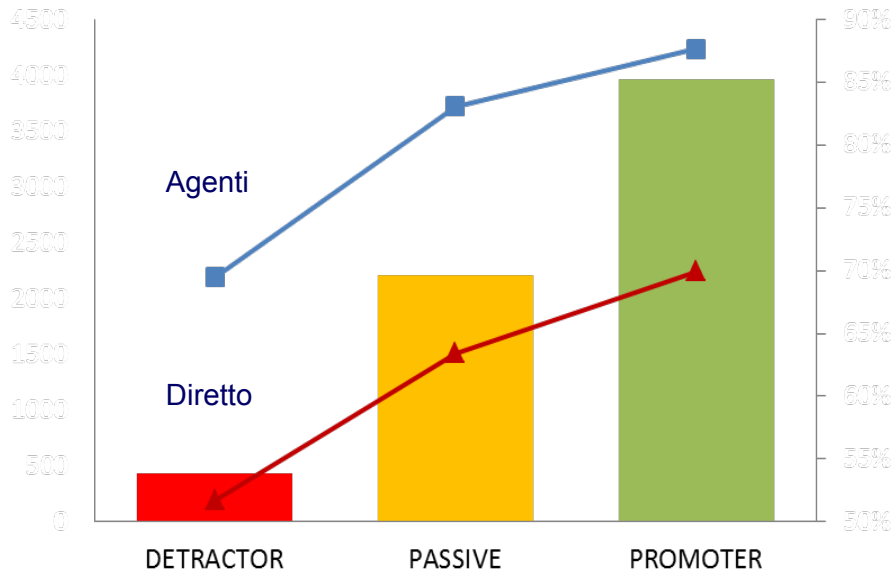
Con che probabilità raccomanderà Zurich ad un amico o collega?
Per quali motivi? ”



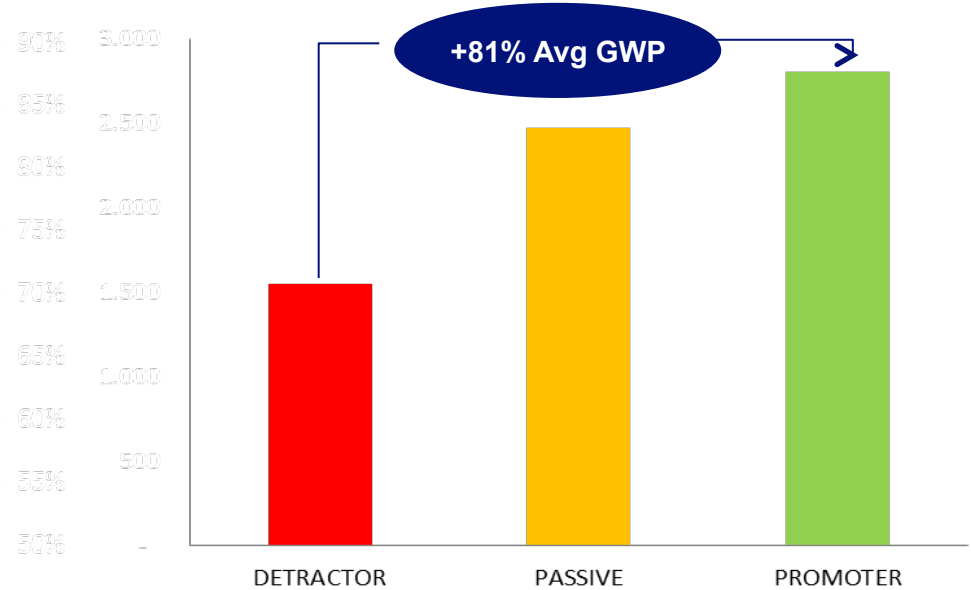
Net Promoter Score = % Promotori - % Detrattori

Perché

Correlazione TNPS e Retention



Correlazione TNPS e Premio medio



Contatto diretto con il cliente

Obiettivi

Monitorare un munero?



Modalità

Dall'ascolto all'azione



Close the Loop



Che cosa è il «close the loop»?



Chi sono i «Cloopers»?



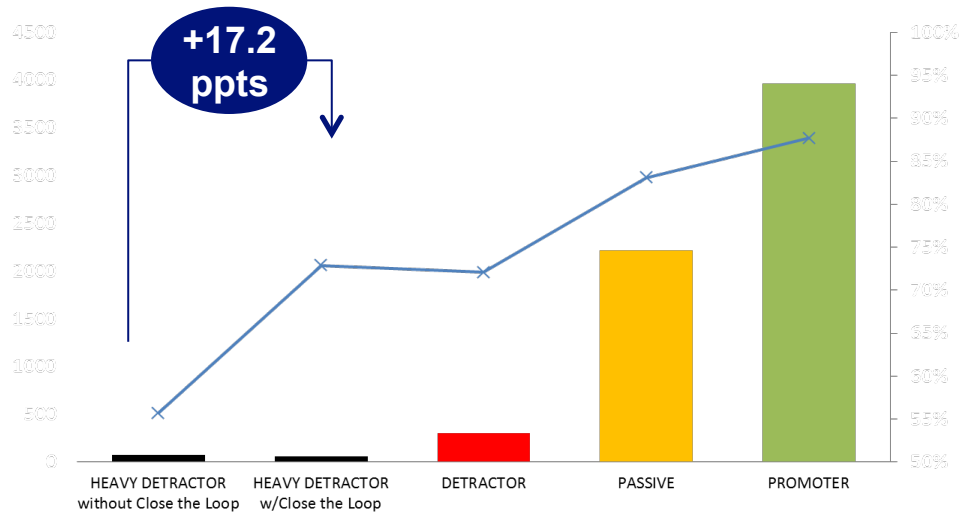
Quali clienti/agenti verranno richiamati?



Quando?

Effetti del Close the Loop

Close the Loop e Retention



Presa in carico dei problemi

Usciamo dalla torre di cristallo

... il percorso continua