



*Компания «Либерти Страхование» получила высокие показатели лояльности клиентов в программе «Добро пожаловать» в рамках системы контроля качества NPS. Исследование было проведено среди клиентов компании, которые приобрели страховые полисы в ноябре 2015 года.*

Результаты ежемесячного исследования лояльности NPS показали, что клиенты компании довольны качеством обслуживания при приобретении страховых полисов. Так, по шкале от 0 до 10 баллов клиенты оценили в 9,83 доброжелательность сотрудников компании, за организацию процесса доставки клиенты поставили 9,74 балла, в 9,69 балла клиенты оценили компетентность сотрудников компании, а также в 9,40 балла удобство покупки полиса.

Елена Жаркова, начальник управления по работе с клиентами «Либерти Страхования»: «Для улучшения качества обслуживания мы регулярно проводим исследования среди наших клиентов на всех этапах взаимодействия – от момента покупки полиса до урегулирования. Комментарии и пожелания клиентов в части доставки полисов, качества урегулирования, взаимодействия с ремонтными станциями и так далее позволяют нам оперативно устранять недочеты и совершенствовать сервис».

«Либерти Страхование» использует систему контроля качества и измерения уровня лояльности клиентов – индекс NPS (Net Promoter Score) с 2014 года. Это общепринятая мировая методика, позволяющая максимально точно оценить уровень лояльности клиентов. Данной методикой пользуются компании группы Liberty Mutual по всему миру.

Источник: [Википедия страхования](#) , 19.01.16