



*«АльфаСтрахование» провело исследование в формате опроса по методике NPS (net promoter score – индекс готовности рекомендовать компанию). В нем приняли участие более 1000 клиентов шести крупнейших компаний в сегменте страхования автокаско, заявлявших страховые случаи в 2015 г. Согласно проведенным исследованиям, показатель уровня удовлетворенности клиентов «АльфаСтрахования» на Юге России в 2015 г. превысил показатель 2014 г. на 63% и составил 49 против 30.*

Среди факторов, которые могут влиять на уровень удовлетворенности, особое внимание клиенты уделяют:

- форме возмещения каско (клиенты «АльфаСтрахования» предпочитают ремонт выплате наличными),
- возможности выбрать СТОА для ремонта, в том числе СТОА официального дилера,
- сроку принятия решения (клиенты «АльфаСтрахования» ожидают получение направления на ремонт в день обращения, при этом, в случае достаточной информационной поддержки, клиент готов ждать до 5 дней).

«Южный региональный центр второй год показывает стабильное улучшение показателей удовлетворенности клиентов, а по итогам последнего квартала и всего 2015 г. мы совершили мощный рывок вперед в этом направлении, – комментирует Иван Харламов, руководитель управления урегулирования розничных убытков ЮРЦ «АльфаСтрахования». – Согласно исследованию, 76% обратившихся клиентов получили направление на ремонт автомобиля менее чем через два дня и высоко оценили работу компании. «АльфаСтрахование» традиционно уделяет большое внимание подготовке сотрудников и улучшению сервиса по урегулированию убытков».

Индекс Net Promoter Score – инструмент, позволяющий отслеживать в динамике уровень

лояльности клиентов, а также уровень удовлетворенности в основных точках взаимодействия с клиентом.

Источник: [Википедия страхования](#) , 15.04.16