



*В преддверии популярных в нашей стране гендерных праздников «Ренессанс Страхование» выделило ключевые различия в обращениях женщин и мужчин в колл-центр компании и специфику работы в эти дни.*

Финансовая грамотность населения за последние годы заметно возросла. Однако естественное волнение при обращении в колл-центр страховой компании, основная часть которых приходится на заявления о наступлении страхового случая, дает возможность проявиться некоторым гендерным различиям.

Оказалось, что женщины в целом более взвешенно подходят к выбору страхового продукта, задают больше уточняющих вопросов о стоимости, целесообразности приобретения той или иной опции в составе продукта, правилах и исключениях из договора. Для принятия решения женщинам требуется тщательное обоснование преимуществ и недостатков выбора, а часто и полная вовлеченность сотрудника колл-центра, что требует и большего количества времени для решения вопроса.

Мужчинам, напротив, детали наименее важны, у них просто не хватает терпения на их обсуждение, они готовы максимально быстро принимать решения с тем, чтобы узнать окончательную стоимость услуги.

Женщины проявляют большую эмоциональность в разговоре, чем мужчины. Причем используют полный спектр эмоций, который могут быстро менять с доброжелательного на негативный и обратно.

Мужчины часто используют комплименты, обращаясь в колл-центр, в котором, как правило, работают девушки. Причем чаще всего это происходит на автомате, что, впрочем, не исключает искренности их порывов. Однажды клиент в процессе оформления полиса по телефону, когда стал известен размер предоставляемой ему скидки, воскликнул «Ольга, спасибо, спасибо, вы так хорошо сегодня выглядите!». Очевидно, что от души обрадовался предложенным условиям.

Мужчины в целом настроены чаще использовать юмор в переговорах с сотрудниками страховых компаний. Вот, например, такой диалог произошел недавно с клиентом, при сверке данных с поименным списком водителей:

Сотрудник: «Вы женаты?»

Клиент: «Да».

Сотрудник на автомате: «А ваша жена?»

Клиент: «Да. А если развестись, дешевле будет?»

Традиционно в выходные и праздничные дни количество обращений в колл-центр снижается в 3–4 раза. Основной объем звонков поступает в рабочие дни в период с 12 до 16 часов. Большинство колл-центров страховых компаний работают в режиме 24/7, и праздники в данном случае не являются исключением.

Задача колл-центров компаний не просто чутко реагировать на потребности клиентов, но и постоянно повышать уровень поддержки клиентов. «Ренессанс Страхование» предлагает клиентам на выбор любой удобный для них способ получения информации через телефонный звонок, электронную почту, на сайте компании, через мобильное приложение для путешественников. В скором времени связаться с компанией можно будет через чат, этот канал коммуникации востребован среди молодежи.

Источник: [Википедия страхования](#) , 11.02.16