



*«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 автокаска, заявлявших страховые события в 2015 году. Согласно проведенным исследованиям, показатель уровня удовлетворенности клиентов Сибири в 2015 году превысил показатель 2014 года на 56%, составив 39 против 25.*

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 получения направления на ремонт в день обращения, при этом, в случае достаточной информационной поддержки, клиент готов ждать до 5 дней).

«Высокий уровень удовлетворенности клиентов позволяет нашей компании удерживать лидирующие позиции на рынке, – комментирует руководитель Управления по урегулированию убытков Сибирского и Дальневосточного регионального центра Любовь Ермохина. – Особенно значимого показателя Сибирский региональный центр добился в последнем квартале 2015 года, даже перевыполнив при этом плановые показатели. Примерно две трети обратившихся клиентов стабильно получают направление на ремонт на СТОА менее чем за два дня. «АльфаСтрахование» традиционно уделяет большое внимание подготовке сотрудников и совершенствованию сервисов обслуживания клиентов».

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](#) , 06.04.16