

Команда Департамента развития клиентского сервиса Страхового Дома ВСК прошла в финал Международной Премии Customer Experience World Awards в номинации «Лучшая практика использования обратной связи» с кейсом «Как нас изменил голос клиента». В шорт-лист конкурса из 50 заявок было отобрано 11 финалистов. Итоговое объявление победителей состоится 20 апреля.

Customer Experience World Awards – премия за лучший клиентский опыт. Ежегодно в рамках конкурса награждаются проекты в области успешной CX-трансформации бизнеса, выбираются компании, придерживающиеся принципов клиентоцентричности, применяющие наиболее эффективные практики в сфере клиентского опыта, реализовывающие различные социальные проекты.

Среди финалистов премии CX World Awards сезона 2021/2022 помимо ВСК такие компании, как Сбер, Газпромбанк, Циан, Рольф и другие.

«Лояльность клиентов является ключевым залогом роста бизнеса. Мы работаем над упрощением всех этапов клиентского сервиса, повышением вовлеченности сотрудников в процесс оптимизации коммуникаций, используем программы сбора обратной связи от клиентов с целью дальнейшей доработки продуктов и сервисов компании. Все это позволяет ВСК стать ближе к клиентам. Как результат – NPS компании вырос на 21% в 2021 году, а по индексу потребительской лояльности в части урегулирования по каско мы входим в тройку лидеров страхового рынка» — отметила Ольга Сорокина, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования