



Исследование качества телефонного обслуживания Страховые компании

КИЕВ, УКРАИНА, 2015г.

ЧТО И ЗАЧЕМ МЫ СДЕЛАЛИ

Провели оценку качества обслуживания информационных линий страховых компаний, оценивая телефонных консультантов, с целью выявить сильные и слабые стороны как отдельных компаний, так и в целом по рынку.

КАК МЫ ЭТО СДЕЛАЛИ



Провели обзвон по принципу «mystery calling»



Провели оценивание звонков, проанализировали ошибки



Дали рекомендации по улучшению телефонного сервиса



КОГО МЫ ИССЛЕДОВАЛИ

№ п/п	Страховые компании	Номер телефона информационной линии
1	Оранта	0800 50 05 05
2	ПРОВІДНА	0800 30 10 30
3	УНІКА	0800 60 06 00
4	ТАС	0800 50 01 95
5	АХА Страхование	0800 30 27 23
6	Княжа	0800 50 14 86
7	Украинская пожарно-страховая компания (УПСК)	044 463 64 21
8	Про100 страхование	044 206 28 85
9	PZU Україна	0800 50 31 15
10	Арсенал Страхование	0800 60 44 53
11	Країна	0800 50 04 67
12	КРЕДО	061 289 90 66
13	Українська страхова група (УСГ)	0800 50 03 49
14	ІНГО Україна	0800 30 55 53
15	СКАЙД	044 498 24 90
16	Глобус Vienna Insurance Group	0800 50 01 57
17	Іллічівське	0800 50 50 30
18	Універсальна	0800 50 03 81
19	Київський страховий дім	0800 50 12 40
20	Альфа-Гарант	0800 50 17 10

Для исследования выбраны крупнейшие страховые компании Украины, декларирующие наличие колл/контакт-центров, информационных линий.

Критерий, по которому были ранжированы компании: TOP 20 страховых компаний по размеру фактически выплаченных страховых возмещений по "автогражданке" за период январь-апрель 2015 г.

***Источник: Моторно-транспортное страховое бюро Украины.





ЛЕГЕНДА ЗВОНКА

«Здравствуйте! Могу я узнать, сколько стоит полис автогражданки на мою машину?»

Дополнительные вопросы:

- А я слышала, что стоимость зависит от франшизы?
- А что еще влияет на стоимость страховки?
- Подскажите адрес вашей компании

В сценарий разговора включено обязательное возражение:

Ого! Это дорого! В прошлом году я платила меньше.

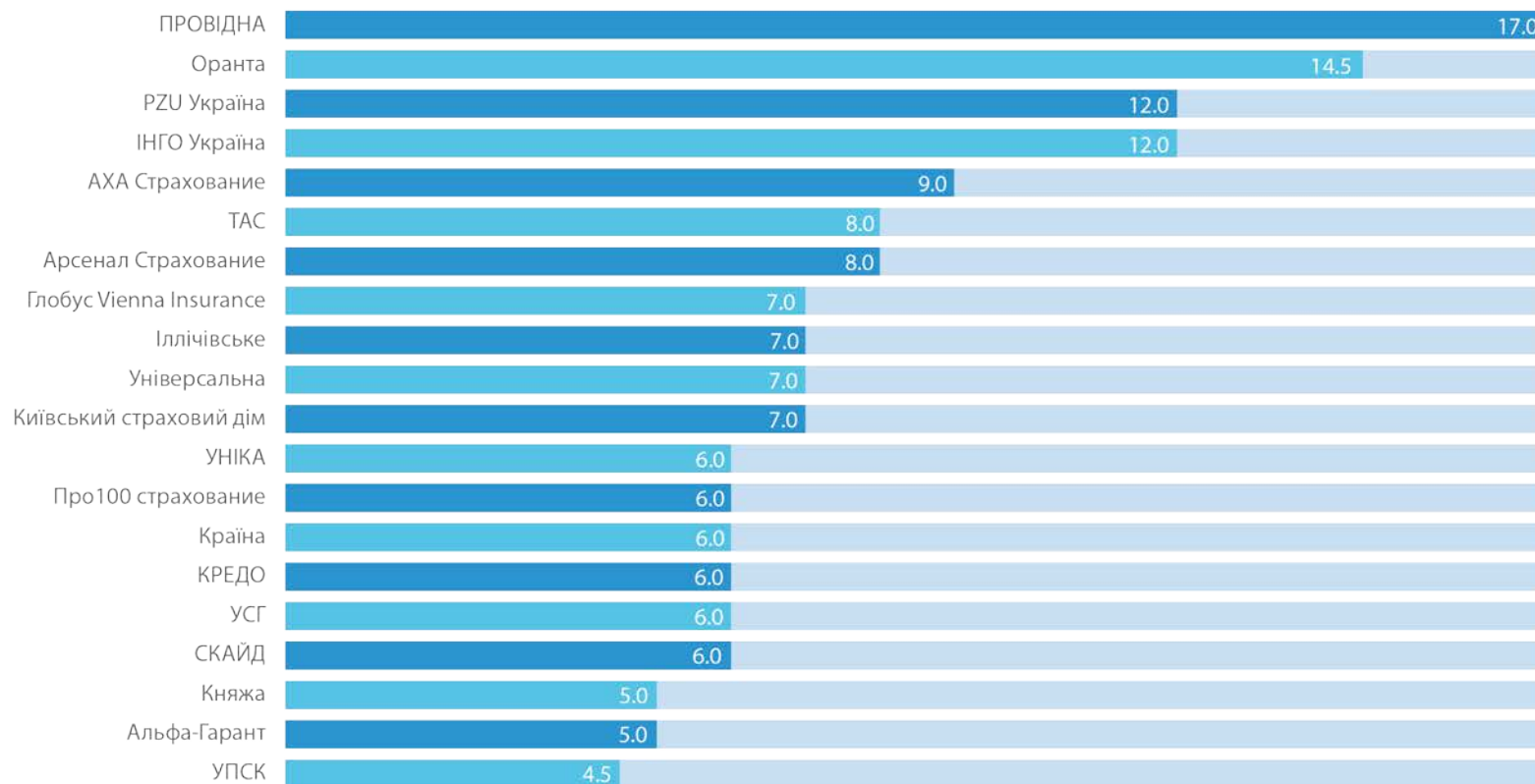




РЕЗУЛЬТАТЫ



БАЗОВЫЕ НАВЫКИ

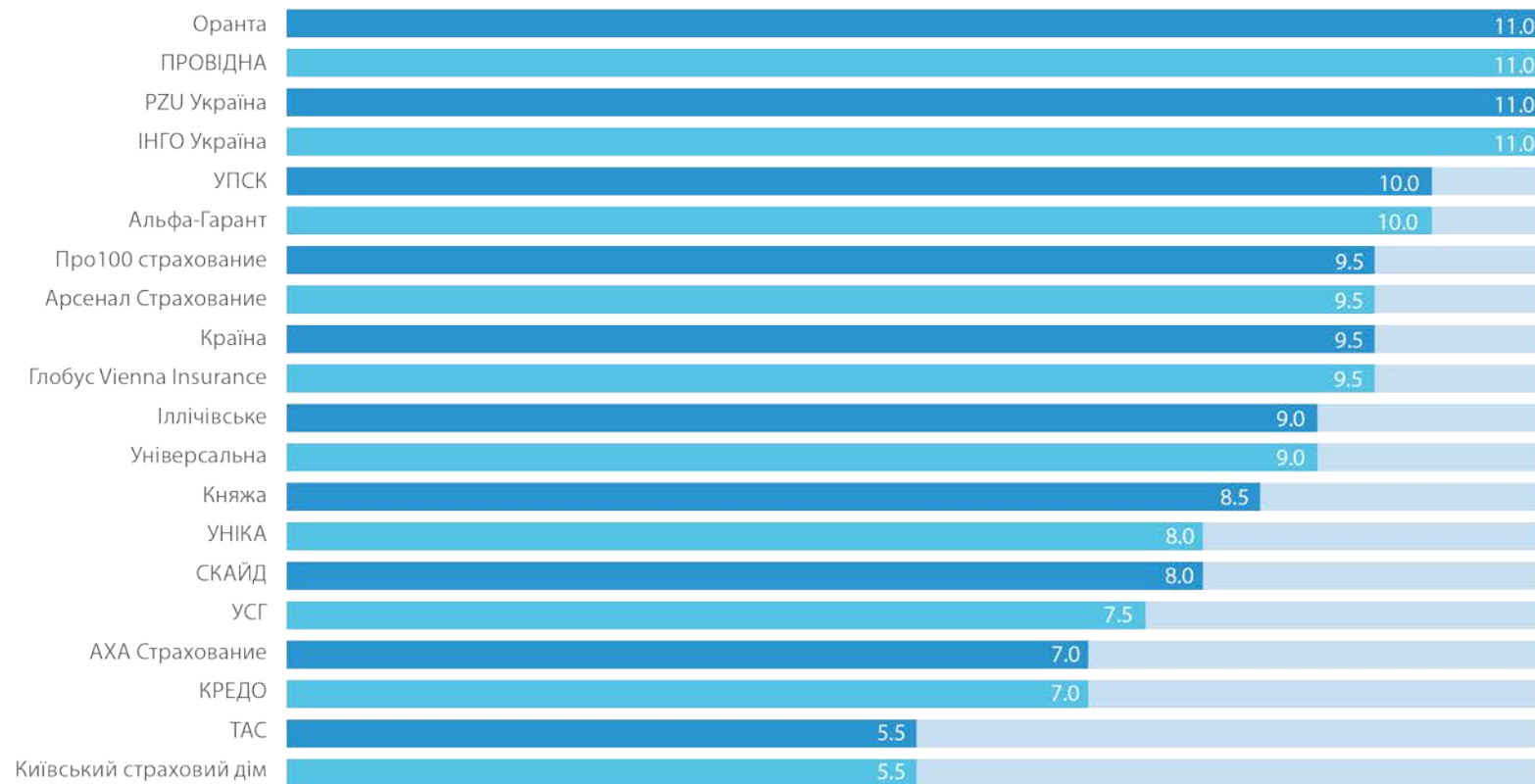


Мах - 18 баллов. Средний балл по отрасли - 8 .

Критерий "Идентификация оператора" - ошибки в 80% из исследуемых компаний.

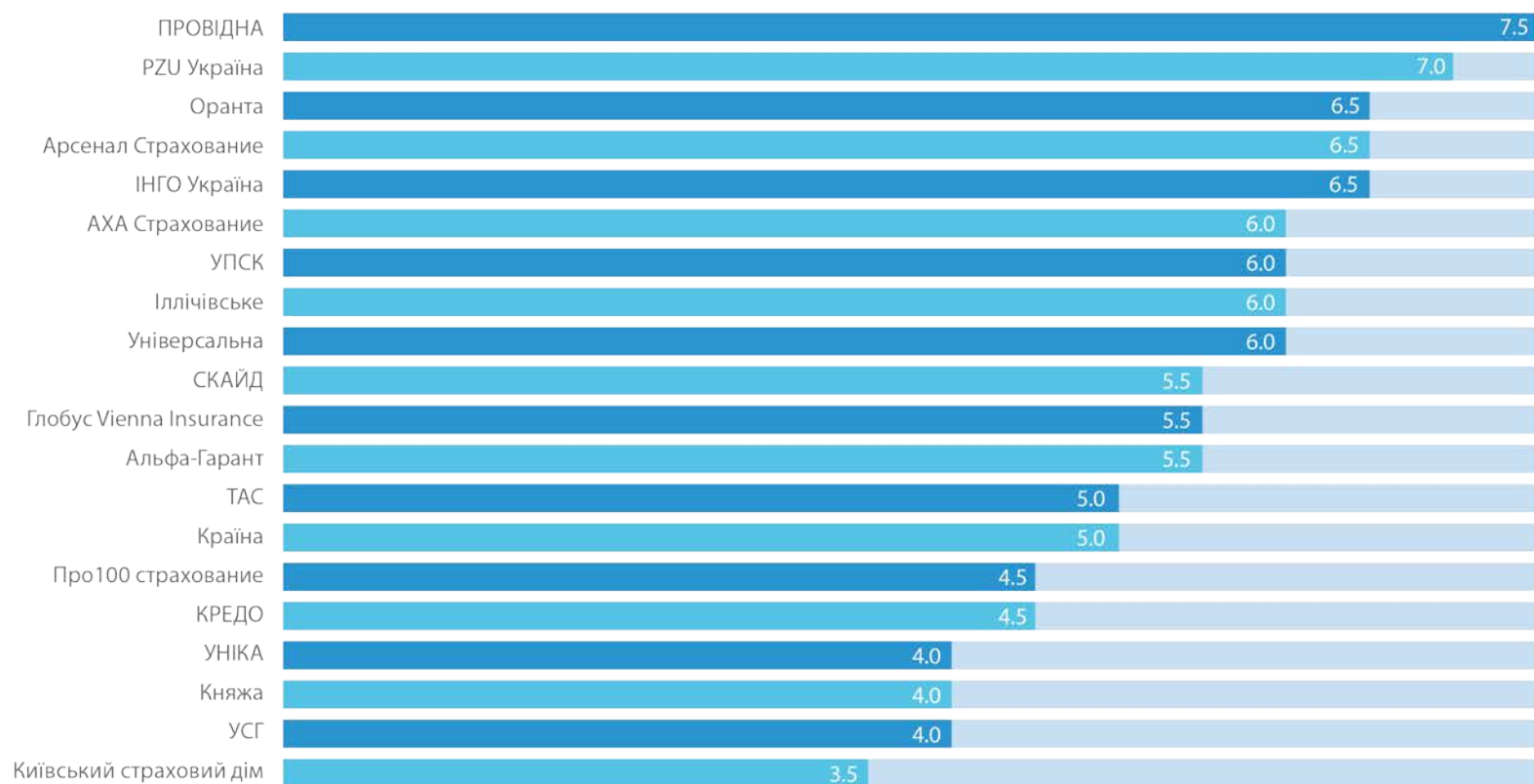
"Узнали ли имя клиента/ Использовали ли имя клиента" - ошибки в 100% разговоров.

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ



Мах - 12 баллов. Средний балл по отрасли - 8,9. Критерий
"Грамотность и культура речи" - ошибки в 80% разговоров.

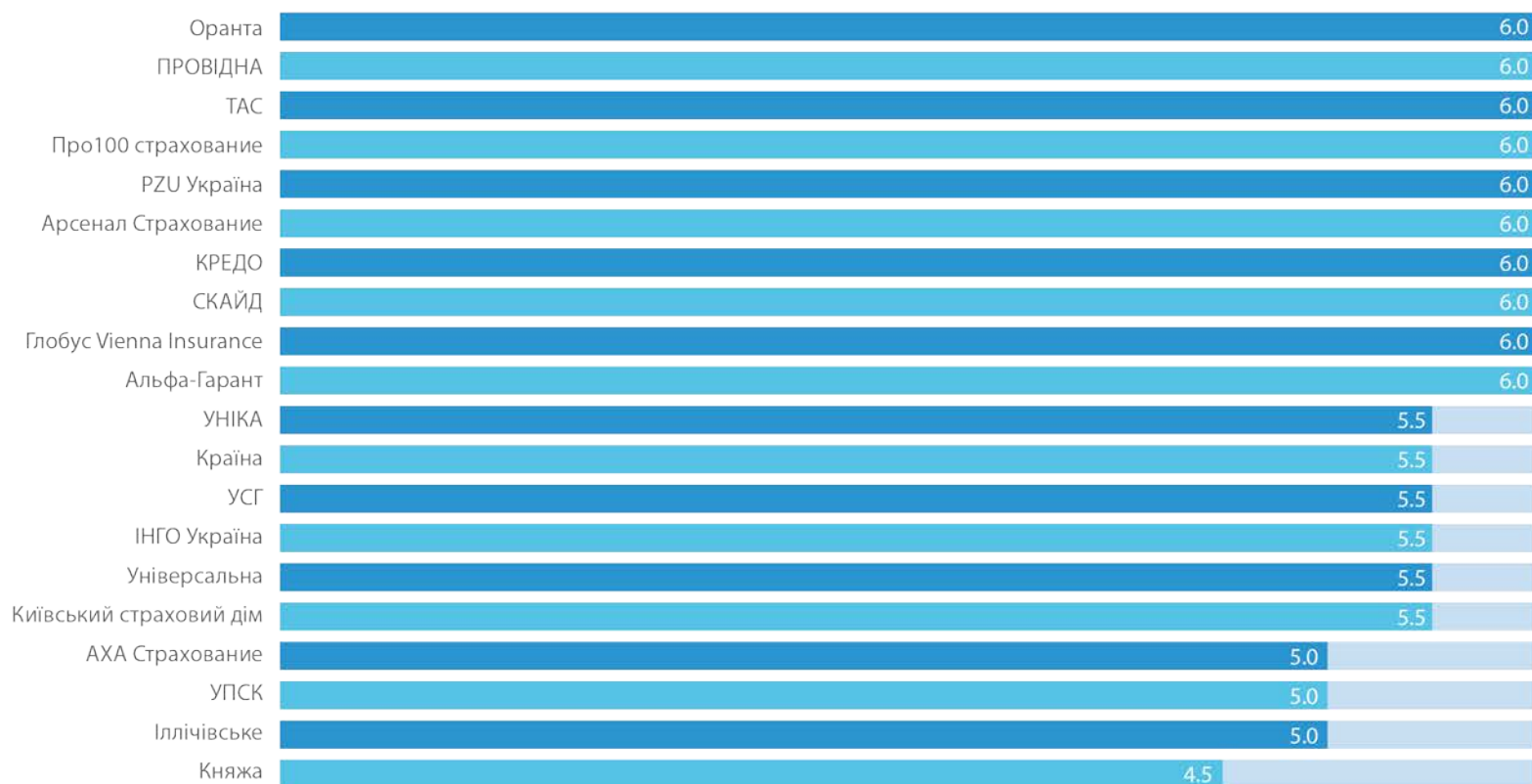
УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕНИЕМ



Мах - 9 баллов. Средний балл по отрасли - 5,5.

Критерий "Активная позиция в разговоре" - ошибки в 95% разговоров; "Работа с возражением" - в 90%.

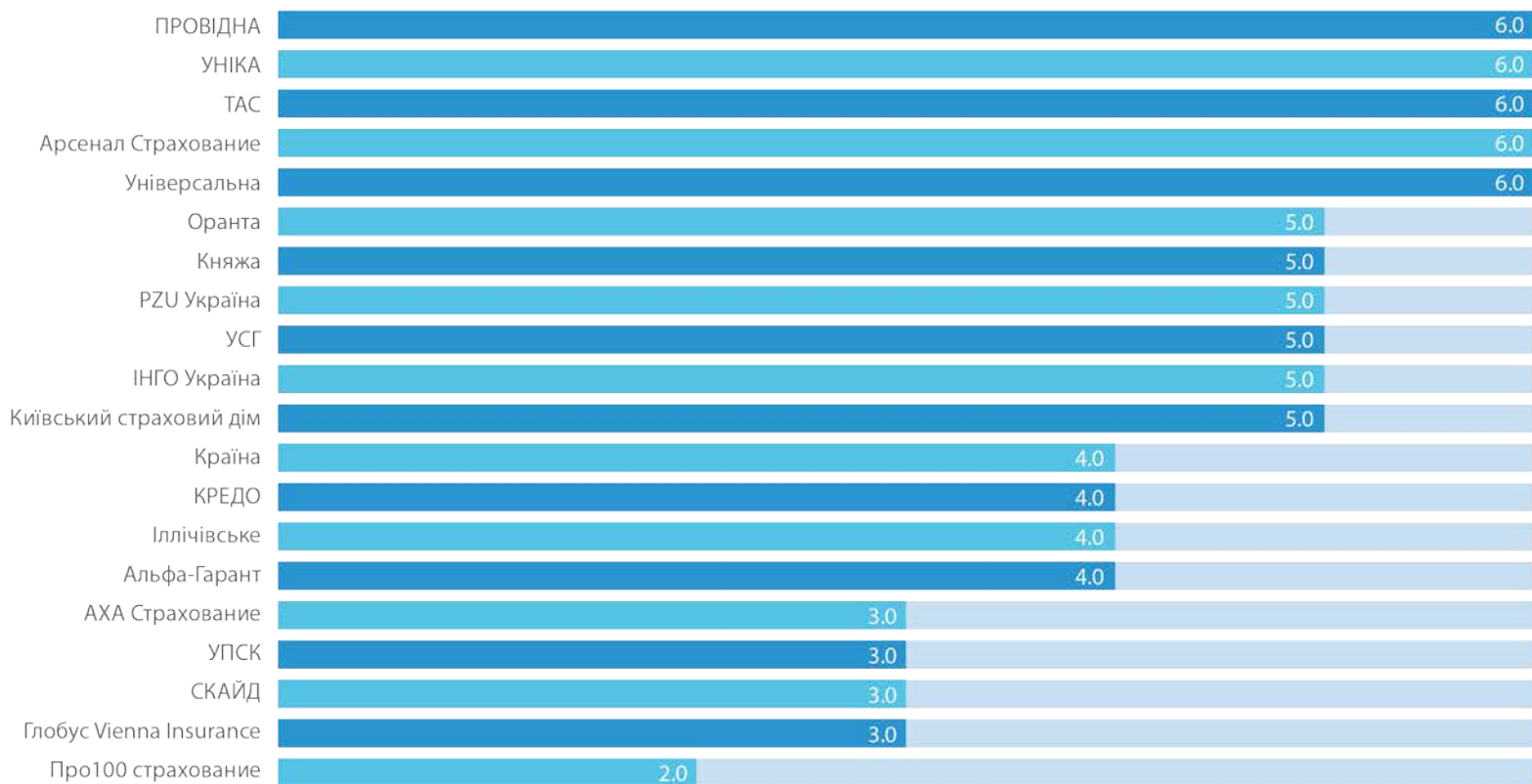
ЗНАНИЕ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ



Мах - 6 баллов. Средний балл по отрасли - 5,6.

Критерий "Впечатление о компетентности оператора" - ошибки в 50% разговоров; "Понятное объяснение" - в 5%.

ПРОЦЕДУРНА ЧАСТЬ



Мах - 6 баллов. Средний балл по отрасли - 4,5.

Критерий "Постановка на hold" - ошибки в 45% разговоров; "Трансфер вызова" - в 50%.



ГРАДАЦИЯ ПО РЕКОМЕНДУЕМЫМ УРОВНЯМ



Отлично
96% и выше



ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ (90 – 95%)

ПРОВІДНА



УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ
(80 – 89%)

PZU Україна Оранта ІНГО Україна Арсенал Страхование

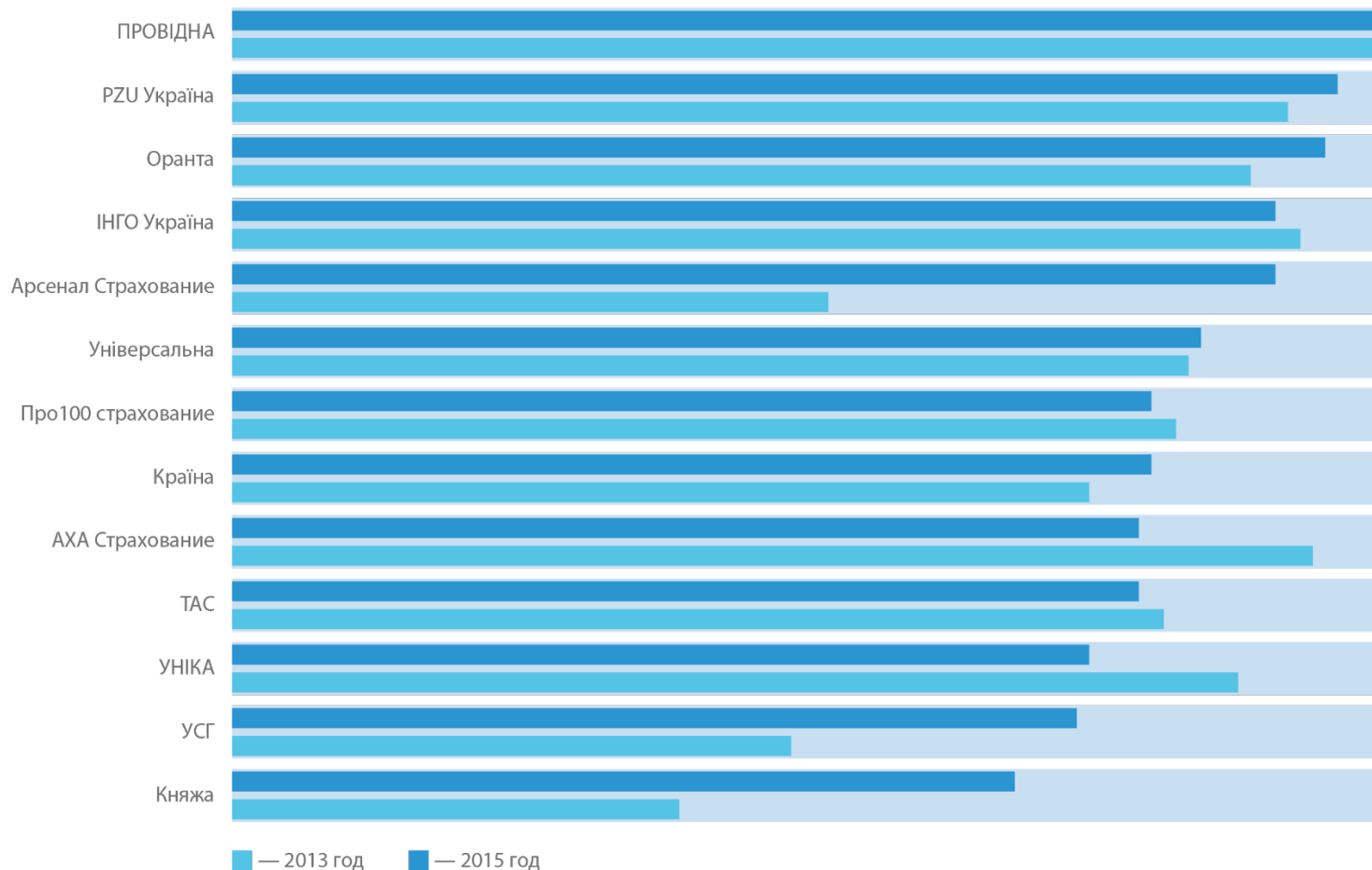


НЕДОСТАТОЧНЫЙ УРОВЕНЬ
(до 79%)

Альфа-Гарант Глобус Vienna Insurance Group Універсальна СКАЙД Про100 страхование
Країна УПСК АХА Страхование Іллічівське ТАС КРЕДО УНІКА УСГ Княжа
Київський страховий дім



СРАВНЕНИЕ 2013 И 2015 гг.



Рост уровня телефонного сервиса показали 7 представителей отрасли (54% от компаний, представленных на графике); падение - 5 компаний (38%); на том же уровне качество телефонного сервиса осталось у одной страховой компании (8%). Лидером стала компания ПРОВІДНА. Также стоит отметить компании Арсенал Страхование и Княжа, уровень телефонного сервиса которых значительно вырос! Но при этом представителям обеих компаний еще есть куда стремиться.

*На графике представлена сравнительная характеристика результатов компаний, которые были исследованы в 2013 и 2015 гг.

ЗОНЫ РОСТА





РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Базовые навыки должны быть взяты за правило и выполняться консультантами "на автомате".
 2. Стилль общения. Грамотность и культура речи - изначальное требование к специалистам, которые занимаются обслуживанием потребителей. Если возникают сложности в определенных моментах (правильная постановка ударения, например), тренер может легко это устранить с помощью проведения специально разработанных тестов.
 3. Управление общением. Активная позиция в разговоре - обязательное требование к представителям страховых компаний. Задача консультанта - не просто ответить на возникший вопрос, но и заинтересовать потенциального клиента приобрести услугу, предложить оптимальный вариант, в конце разговора уточнить, получил ли позвонивший всю необходимую информацию, чтобы оформить заявку. Работа с возражением предусматривает уверенный и аргументированный ответ на возмущение позвонившего. Задача консультанта - погасить конфликт, успокоить потребителя и убедить в своей правоте. Задача тренера обучить специалистов по работе с клиентами проявлять активность и работать с возражениями.
 4. Знание предметной области. Впечатление о компетентности оператора и понятное объяснение - одни из основных критериев, невыполнение которых тянет за собой финансовые потери компании. Если консультант предоставит позвонившему некорректную информацию (противоречие), не ответит на все возникшие вопросы или не сможет понятно объяснить, это может повлечь за собой повторные звонки со стороны потенциального клиента. Данные ошибки легко устранимы своевременным дообучением консультантов и проверкой знаний перед допуском к приему звонков от потребителей.
 5. Выполнение процедурной части должно быть взято за правило. У каждого консультанта на рабочем столе должны быть правила постановки клиента на hold и трансфера (дальнейшей маршрутизации) вызова.
- 
- 



ТО, ЧТО НЕ ОЦЕНИВАЛОСЬ, НО СТОИТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

Если на первой линии представитель не готов ответить на все вопросы клиента, должна существовать возможность переключить звонок на компетентного специалиста. В крайнем случае необходимо продиктовать номер телефона, по которому клиент может получить ответы на все свои вопросы.

В СК АХА мы пытались дозвониться две недели (!), чтобы получить три полноценные консультации. Было совершено 28 звонков. Из них в 18 произошло соединение с оператором (В 10 - обрыв связи). Из 18 разговоров во время 2 назвали номер телефона отделения, куда можно перезвонить для получения консультации, в остальных случаях просили нас оставить свой номер телефона.

Важно помнить, что каждый звонок на горячую линию компании – возможность получить нового клиента.





ОРГАНИЗАТОРЫ

Экспертный Совет по вопросам деятельности отрасли контакт-центров при Украинской Ассоциации Директ Маркетинга (УАДМ):

- Величко Ирина, независимый консультант, построение и управление Контактными центрами
- Зинчук Анна, Direct Call
- Калинина Наталья, консультант по работе контакт-центров
- Калашник Валентин, OSD Group
- Левченко Елена, Веерер
- Несведов Юрий, МТС
- Сасин Галина, МТС
- Семенец Ирина, Благо
- Стреканова Елена, Ритейл страхование
- Шалыга Татьяна, Новая почта
- Рассохина Виктория, Фаворит
- Слущенко Мария, Фаворит

В основу методики легли:

- разработанная и апробированная методология компании «Веерер» (Украина)
- индивидуальный опыт Экспертов. Методика дорабатывается и корректируется на протяжении всей деятельности Экспертного Совета

Техническое исполнение: Simply Contact





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Мария Авраменко

Аналитик

Украинская Ассоциация Директ Маркетинга

(044) 490 90 88

avramenko@uadm.com.ua

