



19.02.2018  
PRESSEMITTEILUNG

## Net-Promoter-Programm von Generali als weltweit führend anerkannt

- Medallia anerkennt das Net-Promoter-Programm von Generali als eines der weltweit erfolgreichsten und expansivsten Net-Promoter-System (NPS) Programme.
- Die Schweiz ist eines von drei Pilotländern weltweit, welches im Net-Promoter-Programm der Generali Group involviert ist und es proaktiv mitentwickelt.
- Dank dem Programm kann Generali Schweiz ihren Kunden einfachere, intelligenterere und schnellere Lösungen anbieten. Somit ist ein gutes Kundenerlebnis möglich.

Medallia hat das Net-Promoter-Programm von Generali als eines der weltweit erfolgreichsten und expansivsten NPS-Programme anerkannt. Anlass hierzu war die Veranstaltung «Experience Europe 2017» in London. Medallia ist eine Weltmarktführerin für Management, Beratung und Software im Bereich Kundenzufriedenheit. Der Event wurde von mehr als 375 Teilnehmern aus 25 verschiedenen Ländern besucht. Diese trafen sich, um die aktuelle Situation der Customer Experience Branche und die Herausforderungen, mit der sie konfrontiert ist, zu diskutieren.

### Generali Schweiz als Pionier mit dabei

Die Schweiz ist eines von drei Pilotländern, welches im Net-Promoter-Programm von Generali involviert ist und es von Anfang an proaktiv mitentwickelt. Das Programm von Generali deckt End- und Geschäftskunden sowie Vertriebspartner ab. Es ermöglicht, Kundenfeedbacks in Echtzeit zu erhalten und darauf zu reagieren. Ziel ist es, aus den Kundenfeedbacks Verbesserungspotenzial bei Systemen, Prozessen und Leistungen zu identifizieren und umzusetzen. So wird konsistent ein gutes Kundenerlebnis ermöglicht und die Kundenzufriedenheit und Kundentreue nachhaltig erhöht.

### Der Kunde steht im Mittelpunkt

Dank NPS wurde Generali zu einer Versicherungsgesellschaft, bei der der Kunde stärker im Mittelpunkt steht. Dadurch kann sie ihren Kunden einfachere, intelligenterere und schnellere Lösungen anbieten.

Roger Stieger, Chief Marketing, Customer & Communications Officer von Generali Schweiz, kommentierte das folgendermassen: «Wir sind stolz, in diesem Projekt eine Pionierrolle einzunehmen. Ziel des Net-Promoter-Systems ist es, Generali noch kundenzentrierter zu machen. Es ist wichtig, dass wir auf unsere Kunden hören und so Erwartungen verstehen. Noch wichtiger ist es allerdings, auf dieses Feedback zu reagieren und Schwachstellen zu eliminieren. Mit unserer Pionierarbeit liefern wir einen wesentlichen Beitrag zu unseren konzernweiten Anstrengungen in Sachen Veränderung.»

Medienmitteilung der Generali Group:

<https://www.generali.com/media/press-releases/all/2018/Generali-s-Net-Promoter-Program-recognized-as-world-s-best>

Generali (Schweiz) Holding AG  
Media Relations  
T +41 58 472 41 60  
F +41 58 472 44 25

media.ch@generali.com  
generali.ch



## **ÜBER GENERALI**

**Generali ist ein unabhängiger italienischer Konzern mit starker internationaler Präsenz. Er wurde 1831 gegründet und gehört zu den weltweit führenden Versicherungen. Er ist in mehr als 60 Ländern vertreten. 2016 betrug sein durch Prämieinnahmen erwirtschaftetes Gesamteinkommen mehr als 70 Milliarden €. Die Generali Group beschäftigt weltweit über 74'000 Mitarbeitende und betreut 55 Millionen Kunden. Damit ist sie Marktführerin in Westeuropa und wird auch immer bedeutender auf den Märkten Mittel- und Osteuropas sowie in Asien. 2017 zählte Corporate Knights die Generali Group zu den weltweit nachhaltigsten Unternehmen.**

**In der Schweiz steht Generali seit 140 Jahren für individuelle Versicherungslösungen in jeder Lebenslage. Fast eine Million Kundinnen und Kunden verlassen sich auf den zuverlässigen Schutz aus einer Hand: von Sach-, Rechtsschutz- und Lebensversicherungen bis zu umfassenden Vorsorgelösungen sowie attraktiven Fonds- und Bankprodukten. Die Generali (Schweiz) Holding AG betreibt ihr Geschäft durch ihre Tochtergesellschaften von zwei Sitzen aus, einen in Adliswil und einen in Nyon. Rund 2'000 Mitarbeitende sorgen dabei für eine qualifizierte Beratung und ausgezeichneten Service.**