



19.02.2018
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le programme Net Promoter de Generali reconnu comme le meilleur au monde

- Medallia a reconnu le programme Net Promoter de Generali comme l'un des programmes de Net Promoter System (NPS) les plus vastes et les plus couronnés de succès au monde.
- La Suisse est l'un des trois pays pilotes dans le monde à être impliqués dans le programme Net Promoter du Generali Group et à contribuer proactivement à son développement.
- Grâce à ce programme, Generali Suisse peut offrir à ses clients des solutions plus simples, plus intelligentes et plus rapides. Ce qui leur permet de vivre une bonne expérience client.

Medallia a reconnu le programme Net Promoter de Generali comme l'un des programmes NPS les plus vastes et les plus couronnés de succès au monde lors de l'événement « Experience Europe 2017 » qui s'est tenu à Londres. Medallia est un leader mondial dans le domaine de la satisfaction client, tant en termes de gestion que de conseil ou de logiciels. L'événement a accueilli plus de 375 participants venant de 25 pays différents. Ils se réunissaient afin de discuter de la situation actuelle de l'industrie de l'expérience client et des défis auxquels elle est confrontée.

Generali (Suisse) Holding SA
Media Relations
T +41 58 472 41 60
F +41 58 472 44 25

media.ch@generali.com
generali.ch

Generali Suisse, pionnière

La Suisse est l'un des trois pays pilotes à être impliqués dans le programme Net Promoter de Generali et à contribuer proactivement à son développement depuis le début. Le programme de Generali couvre aussi bien les clients finaux que les clients commerciaux et les partenaires de vente. Il permet de recevoir les feedbacks des clients en temps réel et d'y réagir. L'objectif est d'identifier, sur la base de ces retours, le potentiel d'amélioration des systèmes, processus et prestations et de le concrétiser. Cela permet d'offrir systématiquement une bonne expérience client et augmente de façon durable la satisfaction et la fidélité des clients.

Le client au centre

Grâce au NPS, Generali est devenue une compagnie d'assurance au sein de laquelle le client est davantage au centre. Ainsi, elle peut offrir à ses clients des solutions plus simples, plus intelligentes et plus rapides.

Roger Stieger, Chief Marketing, Customer & Communications Officer de Generali Suisse, déclare à ce sujet : « Nous sommes fiers d'endosser le rôle de pionniers dans ce projet. L'objectif du Net Promoter System est de permettre à Generali de se concentrer encore plus fortement sur le client. Il est important que nous écoutions nos clients et comprenions ainsi leurs attentes. Il est toutefois encore plus important de réagir à leurs feedbacks et d'éliminer nos points faibles. Par notre travail de pionniers, nous contribuons de façon essentielle aux efforts réalisés par le Groupe au niveau mondial en matière de changement. »

Communiqué de presse du Generali Group :

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



A PROPOS DE GENERALI

Generali est un groupe italien indépendant qui jouit d'une forte présence internationale. Fondé en 1831, il compte parmi les principaux assureurs au monde et est implanté dans plus de 60 pays, avec un chiffre d'affaires en primes collectées dépassant les 70 milliards d'euros en 2016. Avec plus de 74 000 employés dans le monde et 55 millions de clients, le Group figure parmi les leaders sur les marchés d'Europe occidentale et occupe une place de plus en plus importante en Europe centrale et orientale ainsi qu'en Asie. En 2017, le Generali Group figurait au classement des entreprises les plus durables au monde établi par Corporate Knights.

En Suisse, Generali fournit des solutions d'assurance individuelles dans tous les domaines de la vie depuis 140 ans. Près d'un million de clients se fient à la protection sans faille offerte par Generali dans tous les secteurs, de l'assurance de choses, la protection juridique et l'assurance sur la vie aux solutions complètes de prévoyance et aux produits bancaires et de fonds de placement. Generali (Suisse Holding) SA opère par le biais de ses filiales au départ de deux sièges, l'un situé à Adliswil et l'autre à Nyon. Environ 2000 collaborateurs veillent à prodiguer des conseils de qualité et un service incomparable à la clientèle.