



19.02.2018
COMUNICATO STAMPA

Il Net Promoter Program di Generali decretato come programma leader mondiale del settore

- Medallia riconosce il Net Promoter Program di Generali come uno dei programmi Net Promoter System (NPS) di maggior successo e ampiezza al mondo.
- La Svizzera è uno dei tre Paesi pilota nel mondo che sono coinvolti nel Net Promoter Program del Gruppo Generali e partecipano attivamente al suo sviluppo.
- Grazie a questo programma, Generali Svizzera è in grado di offrire ai propri clienti soluzioni simpler, smarter e faster. Ciò consente una buona esperienza del cliente.

Il Net Promoter Program di Generali è stato riconosciuto da Medallia come uno dei programmi NPS di maggior successo e ampiezza al mondo. L'occasione è stata fornita dall'evento «Experience Europe 2017» tenutosi a Londra. Medallia è leader mondiale nella gestione, nella consulenza e nei software in ambito di Customer Experience. All'evento erano presenti oltre 375 partecipanti provenienti da 25 Paesi diversi, che hanno discusso dell'attuale andamento del settore della Customer Experience e delle sfide del settore.

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

media.ch@generali.com
generali.ch

Generali Svizzera si fa pioniera

La Svizzera è uno dei tre Paesi pilota che sono coinvolti nel Net Promoter Program di Generali e partecipa attivamente al suo sviluppo fin dall'inizio. Il programma, pensato non solo per i clienti retail ma anche per aziende e distributori, consente di ricevere un riscontro in tempo reale da parte dei clienti e agire così prontamente. L'obiettivo è di identificare il potenziale di miglioramento di sistemi, processi e servizi sulla base dei riscontri dei clienti e intervenire di conseguenza. Ciò consente una buona esperienza del cliente, aumentando in modo duraturo la sua soddisfazione e fidelizzazione.

Il cliente è sempre al centro

Grazie all'NPS, Generali è diventata una compagnia assicurativa in cui il cliente è sempre al centro. Ciò le consente di offrire ai clienti soluzioni simpler, smarter e faster.

Questo il commento di Roger Stieger, Chief Marketing, Customer & Communications Officer di Generali Svizzera: «Siamo orgogliosi di svolgere un ruolo pionieristico in questo progetto. L'obiettivo del Net Promoter System è di rendere Generali ancor più incentrata sul cliente. È importante ascoltare i nostri clienti per capirne le aspettative, ma ancora più importante è agire sulla base del loro riscontro ed eliminare i punti deboli. Il nostro lavoro pionieristico contribuisce in modo significativo al processo di trasformazione intrapreso dalla Compagnia.»

Comunicato stampa del Generali Group:

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



A PROPOSITO DI GENERALI

Generali è un gruppo italiano indipendente, fortemente presente a livello internazionale. Fondato nel 1831, è una delle compagnie assicurative leader a livello mondiale ed è presente in oltre 60 paesi, con una raccolta premi complessiva di oltre 70 miliardi di euro nel 2016. Con oltre 74'000 dipendenti in tutto il mondo e 55 milioni di clienti, il Group vanta una posizione di leadership nell'Europa occidentale e una presenza sempre più significativa sui mercati dell'Europa centro-orientale e in Asia. Nel 2017 Corporate Knights ha incluso il Generali Group nella classifica delle aziende più sostenibili al mondo.

In Svizzera, Generali è sinonimo di soluzioni assicurative individuali per ogni situazione della vita. Quasi un milione di clienti si affidano unicamente alla protezione fidata della compagnia: dalle assicurazioni non-vita, vita e protezione giuridica fino a soluzioni previdenziali complete e attraenti prodotti fondiari e bancari. Generali (Svizzera) Holding SA opera attraverso le sue filiali dalle due sedi di Adliswil e di Nyon. Circa 2'000 collaboratori forniscono una consulenza qualificata e un servizio eccellente.