

# О страховой компании «Согласие»



**31 год** работы с физическими лицами и корпоративными клиентами



**Высокий рейтинг** финансовой надежности, рейтинг агентства «Эксперт РА» (2024)



Входит **в топ-10** крупнейших компаний России на рынке страхования



**Более 300 офисов** по всей России



**Наивысший уровень** качества услуг, рейтинг аналитического центра «БизнесДром» (2024)



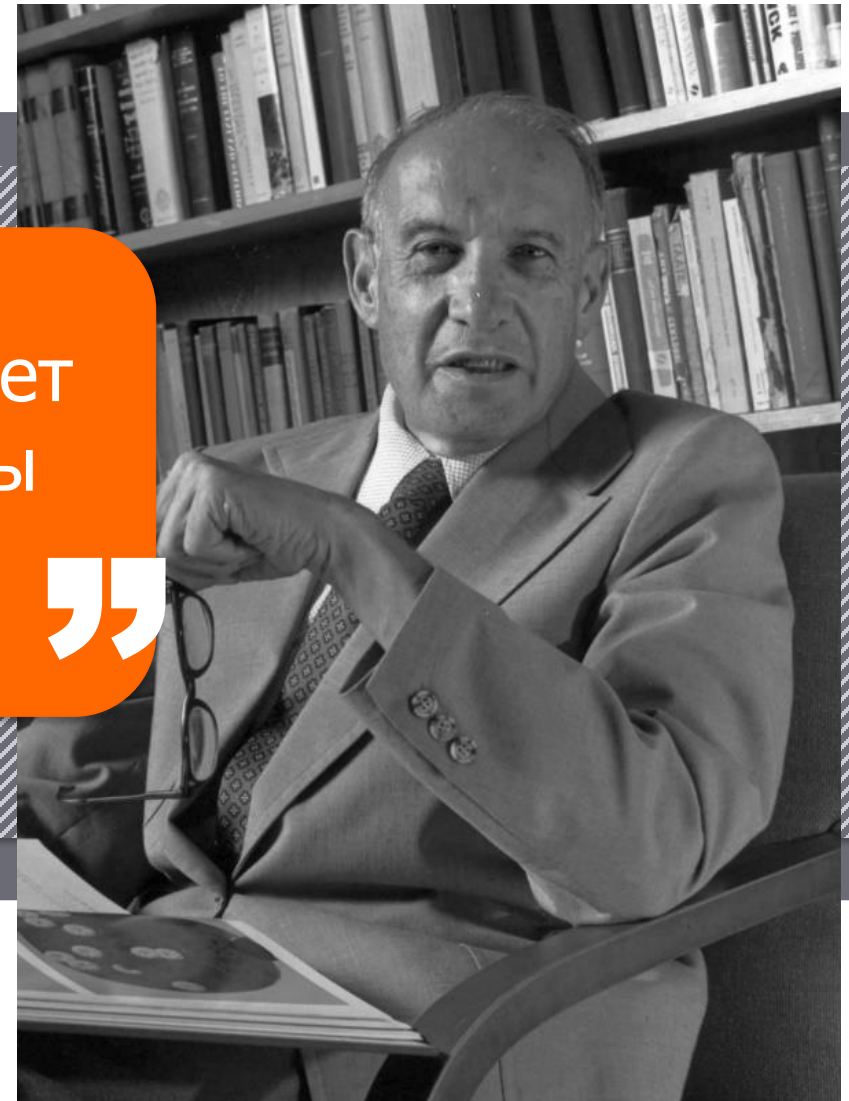
**Клиентский сервис** – главный приоритет компании

# Может ли контакт-центр генерировать прибыль?



Маркетинг и инновации – вот что создает прибыль. Все остальное создает затраты

Питер Друкер



# Роль входящей линии отдела продаж в структуре контакт-центра

## Входящие коммуникации

**85%**  
Сервис



**15%**  
Продажи



**59%**  
Горячая линия



**28%**  
Сайт



**13%**  
Чат

# Успешные процессы по увеличению прибыли Компании



## Высокий уровень сервиса продаж

Уровень компетентности, навыки продаж и мотивация сотрудников превыше всего



## Кросс-продажи

Возможность даже из нецелевого обращения осуществить продажу. Несколько продуктов одному клиенту




## Развитие премиум-сегмента и сотрудничества с ЮЛ

Сегментация клиента при первоначальном «касании» на признак VIP. Привлечение в качестве клиентов сотрудников компаний-партнеров



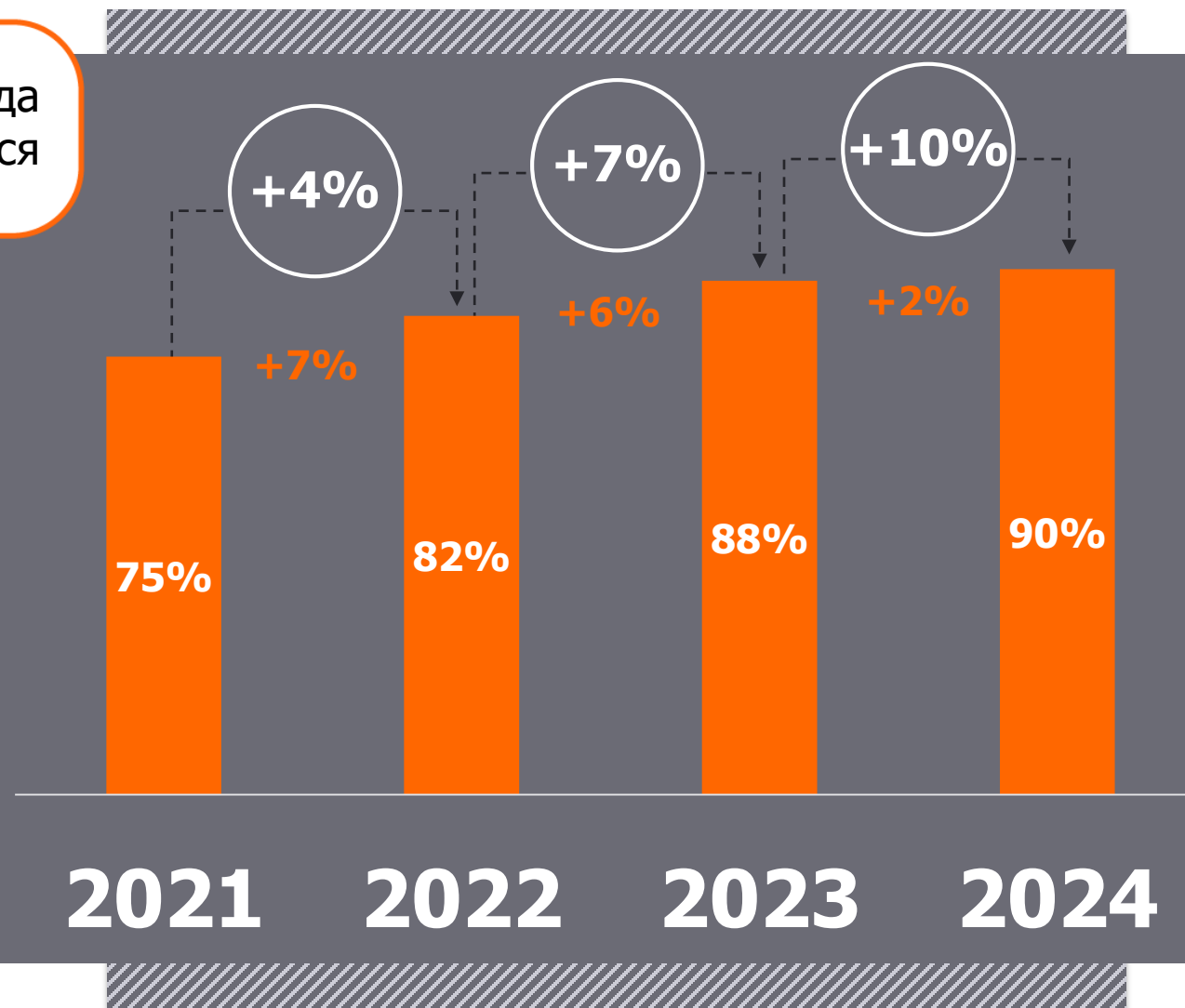
# Корреляция качества в продажи



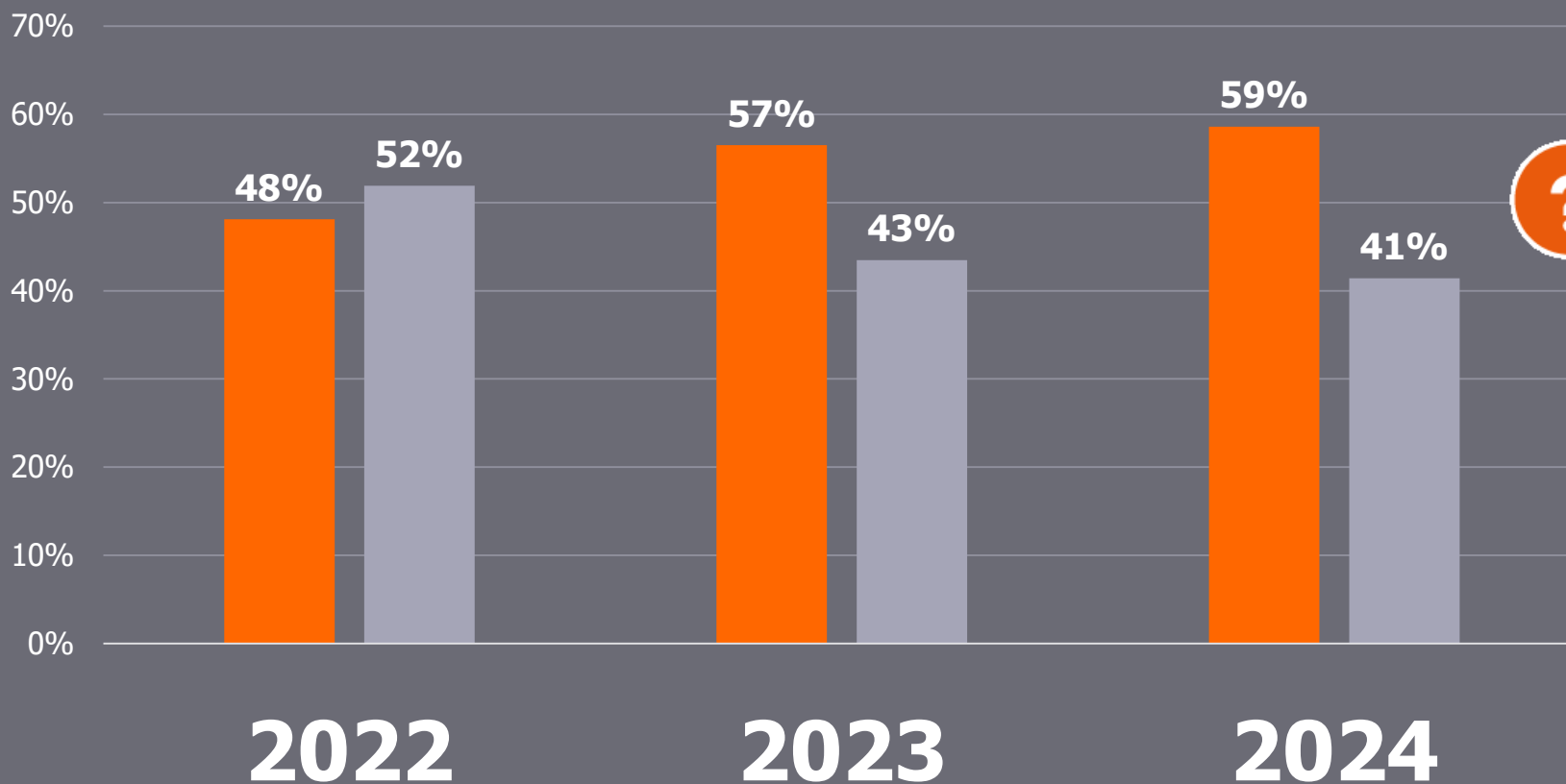
 Качество - это когда покупатель возвращается

 Прирост к сборам

 Динамика уровня качества



# Кросс-продажи



# Взаимодействие с премиальным сегментом

Доля сегмента ВИП от общего клиентского портфеля

