

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)



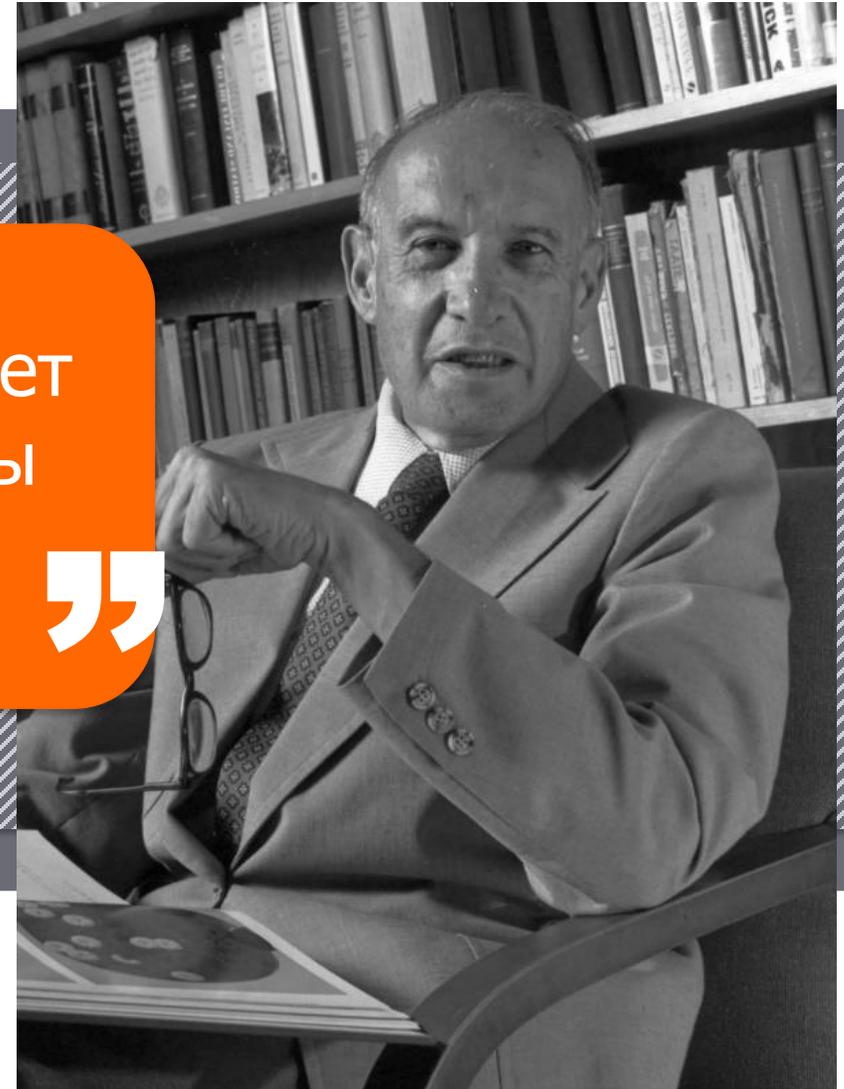
Клиентский сервис – главный приоритет компании

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



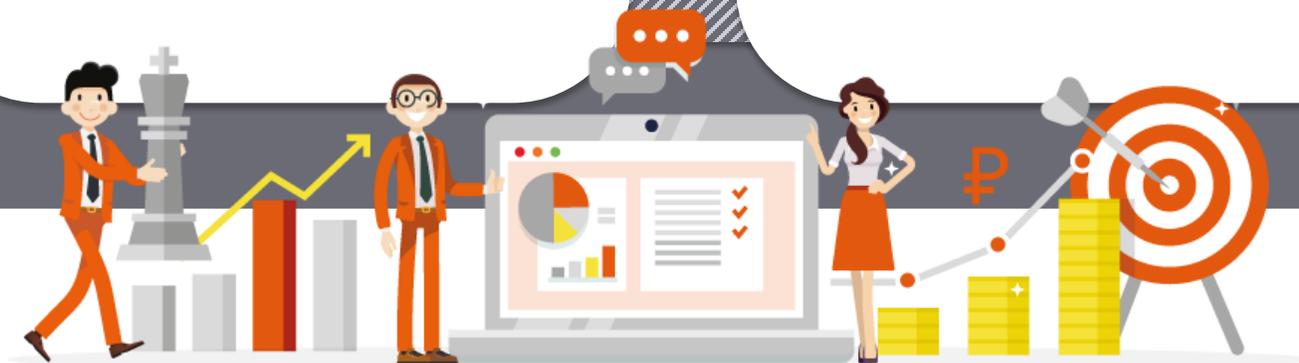
Кросс-продажи

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



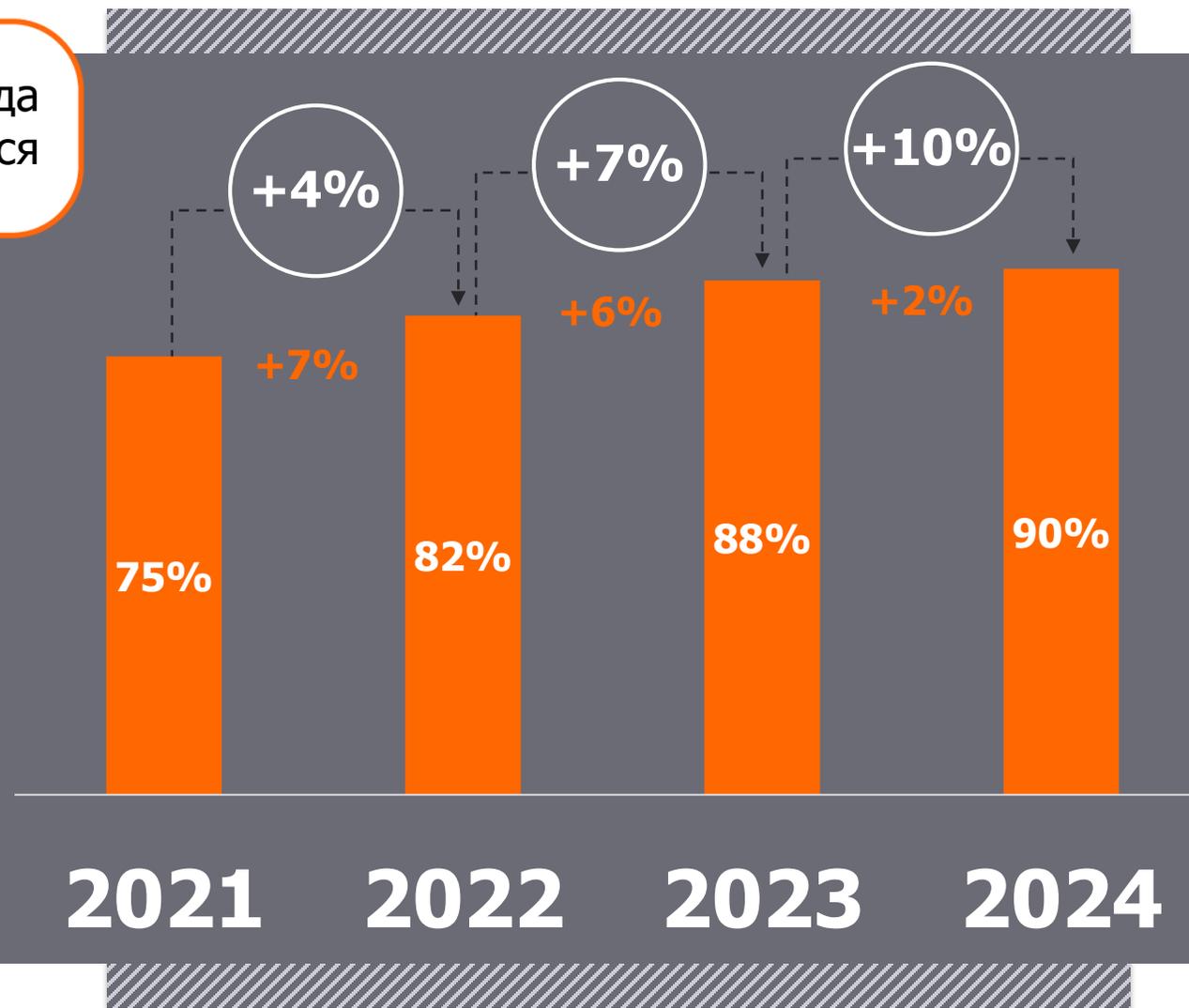
Корреляция качества в продажи



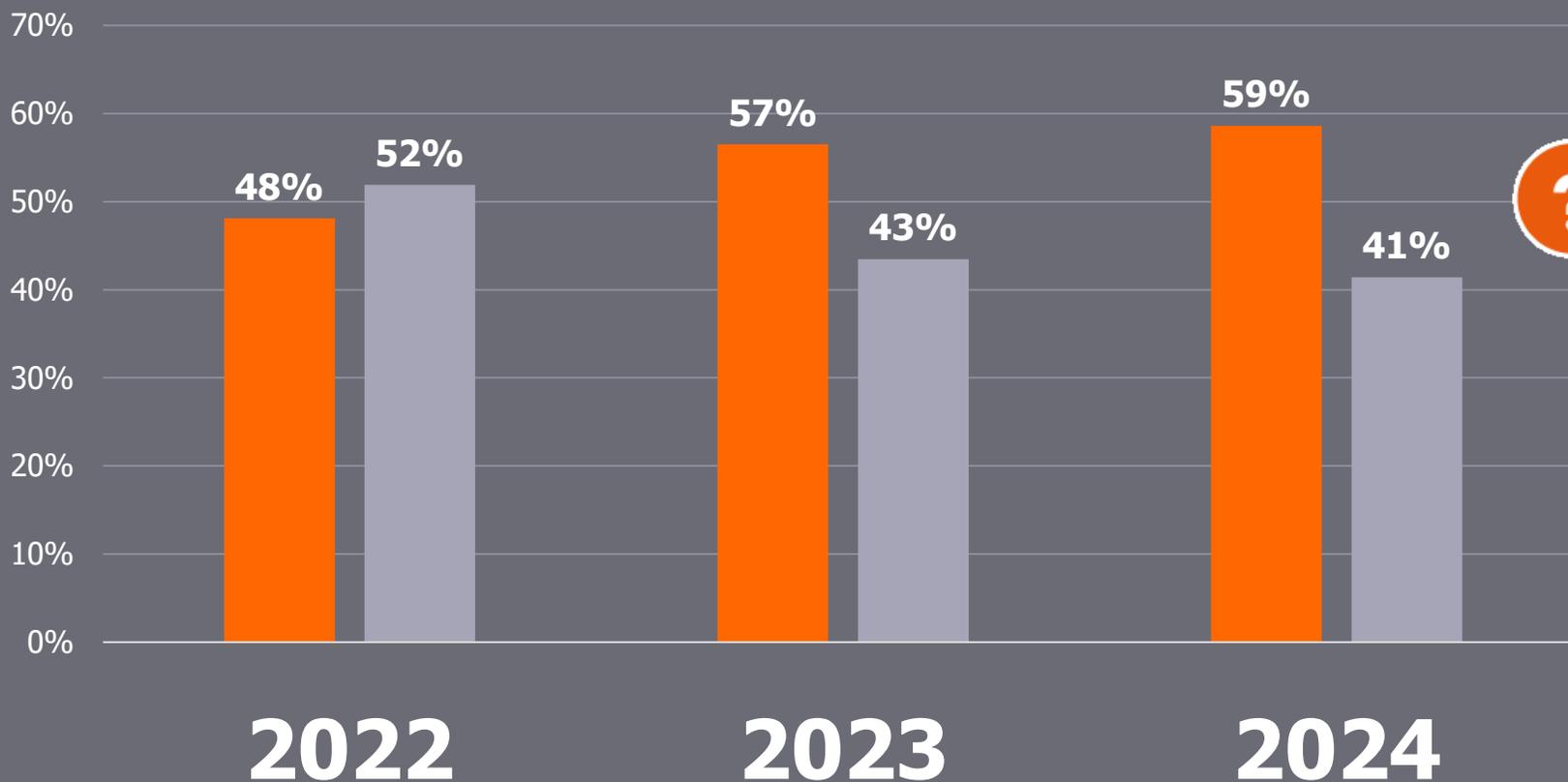
 Качество - это когда покупатель возвращается

 Прирост к сборам

 Динамика уровня качества



Кросс-продажи



Взаимодействие с премиальным сегментом

Доля сегмента ВИП от общего клиентского портфеля

