



*Страховая компания Intouch вошла в двадцатку лидеров по версии рейтинга «Top-20 Fin. Качество телефонного обслуживания в финансовом секторе». Исследование провели Национальная ассоциация контактных центров (НАКЦ) совместно с компанией «Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг». Его итоги огласили на форуме Contact Center In Finance 25 ноября 2014 года.*

В рамках исследования представители НАКЦ совершали по 40 с лишним звонков в контакт-центры банков и страховых компаний в разные время суток и дни недели. Оценка выставлялась по двум параметрам: качество обслуживания и доступность. Всего в исследовании приняли участие несколько десятков крупнейших банков и страховых компаний.

Колл-центр Intouch представлен контакт-центром продаж и контакт-центром сервиса. Для каждого из них разработана подробная система оценка качества и эффективности. Пристальное внимание уделяется этике телефонного общения, доступности разъяснений, качеству презентации продуктов и своевременности помощи клиенту. В частности, для поддержания высокого уровня обслуживания в контакт-центре продаж введена прозрачная система вознаграждений. В Intouch существует внутренний конкурс на звание Серебряного, Золотого и Платинового продавцов. В нем может поучаствовать любой сотрудник, который проработал в контакт-центре не менее шести месяцев и в течение длительного времени выполнял установленный план продаж и при этом в обязательном порядке соответствовал необходимым стандартам качества обслуживания клиентов.

«Телемаркетинг – наш важнейший инструмент продаж. Как компания, одна из первых предложившая рынку прямое страхование без посредников, из года в год мы работаем над улучшением нашего обслуживания по телефону. Много ресурсов мы вкладываем в развитие наших консультантов по продажам и сервису, а также реализуем разнообразные мероприятия, направленные на удержание сотрудников колл-центров. Мы последовательно обучаем своих операторов, проводим для них специальные тренинги – все, чтобы клиенту был оказан сервис самого высокого уровня», – говорит директор по маркетингу и продажам Intouch Оксана Беляева.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 01.12.14