

«Ингосстрах», один из лидеров рынка страхования в России, продолжает масштабировать программу премиального обслуживания «Ингосстрах Exclusive». В рамках проекта единые стандарты работы с VIP-клиентами внедрены уже в 25 филиалах компании по всей России.

В регионах компания сформировала инфраструктуру для работы с клиентами премиального сегмента: в филиалах внедрены единые стандарты VIP-обслуживания, обучены персональные менеджеры и сформированы клиентские базы. В 18 филиалах также прошли маркетинговые мероприятия, направленные на развитие программы и привлечение новых клиентов.

Масштабирование региональной сети сопровождается ростом ключевых показателей направления. С момента старта проекта в 2024 году количество новых региональных VIP-клиентов выросло на 55%. Уровень пролонгации договоров VIP-клиентов розничного сегмента увеличился на 15%, а сборы по этой категории клиентов выросли на 67%. При этом средние сборы на одного VIP-клиента региональной сети увеличились на 12%.

«Для нас развитие “Ингосстрах Exclusive” — это прежде всего создание единого клиентского опыта независимо от того, в каком регионе находится клиент. Премиальный сервис должен быть одинаково высоким и предсказуемым в любом городе. Поэтому мы уделяем особое внимание подготовке персональных менеджеров, качеству коммуникации и пониманию потребностей клиентов. Рост ключевых показателей демонстрирует, что такой подход востребован: мы видим увеличение числа новых клиентов и одновременно более высокую лояльность существующих», — отметила Ирина Пономарева, руководитель управления страхования VIP-клиентов, вице-президент компании «Ингосстрах».

В дальнейшем компания продолжит развитие программы «Ингосстрах Exclusive», расширение регионального присутствия и совершенствование стандартов работы с VIP-клиентами.

Википедия страхования