

## Acentelere müşteri memnuniyetini artıracak 5 öneri

Acenteler için müşteri memnuniyeti son derece önemlidir. Yüzünü müşteriye dönmeyen ve müşteri memnuniyetini merkeze koymayan tüm işletmeler gibi acenteler de büyüyemez ve gelişemez. “Yaşam Boyu Ortaklık” stratejisiyle müşterileriyle iletişimini ve müşterilerinin memnuniyetini merkeze koyan Generali Sigorta, müşteri memnuniyetini artıracak 5 öneriyi acentelerle paylaştı.

Generali Türkiye  
Zeren Kurt Turan  
+90 535 702 44 21  
[zeren.turan@generali.com.tr](mailto:zeren.turan@generali.com.tr)

Ajans Dijital Kalem  
Özkan Özbey  
+90 507 589 19 96  
[ozbey@ajansdijitalkalem.com](mailto:ozbey@ajansdijitalkalem.com)

### Kolay ulaşılabilir olun

Kolay ulaşılabilir olmak, müşterileri nezdinde acenteyi değerli kılan ve müşteri memnuniyetinin devamlılığını sağlayan en önemli unsurdur. Hem telefon hem de whatsapp ve mail gibi dijital araçlardan gelen tüm müşteri ihtiyaçlarına anında cevap vermek, geçmişte olduğu gibi günümüzde de değerini koruyor.

### Özel ve değerli hissettirin

Müşterinin “tek seferlik” olmamasını sağlayan önemli noktalardan bir diğeri, ihtiyaçlarına ve beklentilerine dair kendisini özel ve değerli hissetmesidir. İhtiyaçlara dayalı çözümler sunmak hem müşteriye daha yakın olunmasını sağlamakta hem de müşterinin acenteye olan bağlılığını güçlendirmektedir.

### Şikayetlerini dikkate alın

Acentelerin sunduğu hizmet ne kadar eksiksiz ve iyi olursa olsun her müşterinin dönem dönem bir takım şikayetleri olabilir. Ağırlıklı olarak asistans hizmetlerinden kaynaklanan bu şikayetler karşısında müşteriye anında dinlemek ve sorunun çözümüne dair ivedi öneriler sunmak, acente-müşteri ilişkilerinin sürekliliğinde kritik noktalardan biridir.

### Bilginizi ortaya koyun

Müşteri-acente ilişkisinde danışman sıfatıyla müşteriye yol göstermek, ihtiyaç dahilindeki polişe ile ilgili soruları net ve eksiksiz cevaplamak, müşteri-acente ilişkisinde önemli bir diğer noktadır.



Sigorta danışmanının bilgisinin ve yönlendirmesinin eksik olduğu algısının müşteride uyanması, müşterinin “tek seferlik” olmasını beraberinde getirmektedir.

### **Güven yaratın**

Ulaşılabilirlik, güler yüz, hız ve müşteri ihtiyacını anlamak acenteleri müşterileri nezdinde değerli kılan ve müşteri memnuniyetinin devamlılığını sağlayan diğer önemli unsurlardır. Tüm bu unsurlar ekseninde müşterinin güvenini kazanmak, mevcut müşteriyi elde tutmanın ötesinde, başkalarına da tavsiye edilmesini sağlayarak acentenin yeni iş bağlantıları kurmasına da olanak sunacaktır.

### **Generali Hakkında:**

Generali, uluslararası arenada güçlü varlığa sahip, bağımsız bir İtalyan Gruptur. 1831'de kurulan Generali, dünyanın lider sigorta şirketlerinden biri olup, 2020 yılındaki 70.7 milyar Euro toplam prim geliriyle 50 ülkede faaliyetlerini sürdürmektedir. Grup, dünya genelindeki 72.000'den fazla çalışanı ve 65.9 milyon müşterisiyle, Batı Avrupa'da lider konumda yer alırken, Orta ve Doğu Avrupa'nın yanı sıra Asya'da da giderek artan bir değerle varlığa sahiptir. Generali Grubu Corporate Knights 2020 yılı sıralamasında dünyanın en sürdürülebilir şirketleri arasında yer almıştır. Generali Sigorta A.Ş. ise 150 yılı aşkın süredir Türkiye'de faaliyet göstermektedir.