

↔ Feedback Management

In che modo Groupama Protection Juridique ha migliorato le performance e la customer experience con i feedback dei clienti?

CASE STUDY - GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE



Il cliente



Groupama Protection Juridique è la filiale del Gruppo Groupama specializzata nella tutela legale e **leader di mercato** del settore.

In continua crescita, l'azienda ha raggiunto un fatturato di 128 milioni di euro nel 2020.

I prodotti di Groupama Protection Juridique sono distribuiti a privati e ad aziende tramite le società del Gruppo (come GAN Assurances), partner assicurativi, grandi gruppi bancari e online.

L'azienda ha più di 140 dipendenti.

I suoi valori sono: innovazione, cura del cliente ed efficienza operativa.

Scopriamo insieme le soluzioni adottate dal brand per migliorare la relazione con i clienti e la gestione delle attività!





SITO WEB

www.groupama-pj.fr



SETTORE

Assicurazione



CLIENTE DI SKEEPERS DA

2021



PRODOTTO

Feedback Management

Al fine di fornire il miglior supporto possibile ai propri clienti e una customer experience di alto livello, **Groupama Protection Juridique** pone al centro della sua strategia il feedback dei clienti.

Grazie a **Sleepers Insight & Feedback Management**, il monitoraggio e la gestione della customer experience sono migliorati!



Le sfide



Misurare la customer satisfaction e utilizzare i feedback per migliorare le performance dei team

- Sottoporre ai clienti delle survey mirate in determinati momenti del customer journey.
- Usare i feedback dei clienti per migliorare le performance dei team.
- Analizzare la customer experience in tempo reale per facilitare il processo decisionale e migliorare costantemente attraverso i diversi feedback.



Le sfide



Gestire l'insoddisfazione e rimuovere le criticità individuate nel customer journey

- Affrontare l'insoddisfazione dopo un contatto a caldo.
- Eliminare i punti critici per assicurare un customer journey il più soddisfacente possibile.
- Ridurre il numero di clienti insoddisfatti.



Le soluzioni



Inviare delle survey nei momenti chiave del customer journey

Groupama Protection Juridique utilizza diversi questionari di soddisfazione Skeepers che vengono inviati automaticamente per e-mail in diversi momenti del customer journey:

- Dopo la conferma della presa in carico del caso per assicurarsi che tutto sia andato bene con il consulente legale.
- Dopo l'intervento dell'esperto per monitorare il livello di supporto fornito durante la perizia.
- Al termine della pratica per valutare le varie fasi del contatto (gestione della pratica, sforzo richiesto...).



Le soluzioni



Cosa ne pensi della qualità
del supporto fornito dal tuo
Consulente?



Avanti >

La soddisfazione viene valutata lungo tutto il percorso al fine di individuare i detrattori e agire rapidamente. Le dashboard di Skeepers vengono utilizzate quotidianamente dai consulenti e dai loro manager per una gestione ottimale dell'esperienza cliente.

Ogni settimana vengono analizzati i commenti dei detrattori e i consulenti richiamano i clienti, molto rari, che hanno lasciato un punteggio negativo.



Le soluzioni

Sfruttare i feedback dei clienti per migliorare le performance dei team

Se la **strategia customer centric** di Groupama Protection Juridique sta dando i suoi frutti, è anche perché l'azienda è stata in grado di ottenere la piena collaborazione di tutti i suoi team e di coinvolgerli per migliorare la customer experience.

Questo si traduce in:

- Una **"bacheca" della customer experience** che mostra i migliori commenti ricevuti da ciascun consulente.
- Possibilità per i consulenti di richiamare un cliente ultra-promotore per avere uno scambio diretto e aumentare la sua fidelizzazione.



Le soluzioni

Sfruttare i feedback dei clienti per migliorare costantemente il servizio

Groupama Protection Juridique ha scelto di utilizzare l'indicatore CES (Customer Effort Score) e una valutazione su base 4 al fine di comprendere le difficoltà riscontrate dai clienti nell'elaborazione delle loro pratiche.



I prossimi passi

Le tre prossime tappe di Groupama Protection Juridique per migliorare le performance con un'efficace strategia customer centric:

1. Distribuire dei questionari sul sito web per sfruttare una canale di raccolta aggiuntivo.
2. Utilizzare le funzionalità di Skeepers per recuperare gli utenti che avevano rinunciato alla richiesta di preventivo online.
3. Sfruttare i questionari distribuiti sul sito per migliorare e ottimizzare il funnel di conversione dei clienti.

3 passi per migliorare costantemente la customer experience



I risultati

40%

Tasso di risposta

medio relativo ai questionari di soddisfazione inviati dai consulenti.

90

Consulenti che monitorano le loro performance

grazie alle dashboard di Skeepers che permettono l'analisi in tempo reale delle prestazioni individuali.

42.000

Valutazioni inviate

42.000 pratiche vengono trattate ogni anno e sottoposte a valutazione tramite i questionari di soddisfazione.



I risultati



- Invio a caldo dei questionari per ottenere tassi di risposta elevati e una migliore elaborazione dei feedback dei clienti.
- Digitalizzazione dei questionari grazie a Skeepers Feedback Management.
- Miglioramento generale della customer experience fornita ai clienti.



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your customers

[Richiedi una demo](#)

