

Βράβευση της INTERAMERICAN με την αριστεία EFQM για την εστίαση στον πελάτη

Η έμπρακτη δέσμευση της INTERAMERICAN στην αριστεία, όπως επιβεβαιώνεται από τα έργα που η εταιρεία έχει αναπτύξει για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών της, έτυχε της σημαντικής αναγνώρισης του θεσμού των διεθνών πιστοποιήσεων EFQM κατά τα φετινή εκδήλωση Επιχειρηματικής Αριστείας που οργάνωσε πρόσφατα η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων. Η INTERAMERICAN πιστοποιήθηκε για την κατάκτηση του πρώτου επιπέδου του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM, παρουσιάζοντας τρία χαρακτηριστικά έργα του τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Συγκεκριμένα, η πελατοκεντρική αντίληψη που αναδεικνύουν τα έργα του τομέα αναφέρεται στην παροχή πρόσθετης αξίας στον πελάτη με:

- οργάνωση του φυσικού και ηλεκτρονικού χώρου εργασίας με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και του περιορισμού των σφαλμάτων στη διαχείριση θεμάτων των πελατών
- διαχείριση των παραπόνων, με στόχο τη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών και τη διατήρηση της πελατειακής πίστης
- προτεραιότητα, σε κάθε περίπτωση, στους πελάτες – έργο που ανταποκρίνεται σε μία από τις βασικές αρχές του μοντέλου EFQM.

Η επιτυχία της INTERAMERICAN στην υλοποίηση των ανωτέρω έργων επιτεύχθηκε με την ανάπτυξη, εφαρμογή και αξιολόγηση πελατοκεντρικών διαδικασιών και συστημάτων, μέσα από τη συνεργασία του τομέα εξυπηρέτησης πελατών με τους άλλους λειτουργικούς τομείς της εταιρείας, στη βάση της συνεχούς αυτο-αξιολόγησης και βελτίωσης της εσωτερικής οργάνωσης. Η λογική της δέσμευσης της INTERAMERICAN στην αριστεία υπηρετεί και τον προσανατολισμό της στην τήρηση των αρχών της αειφόρου ασφάλισης του ΟΗΕ με γνώμονα τη βιωσιμότητα και τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας, τις οποίες η εταιρεία έχει συνδιαμορφώσει και συνυπογράψει από το 2012 ως η μοναδική εταιρεία από την ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Από το Γραφείο Τύπου
του Ομίλου INTERAMERICAN
(Τηλ. 210 - 9461554)

4 Δεκεμβρίου 2013