



**COMMISSIONE : Customer Experience**

**DATA : 14 Dicembre 2021**

**ORA DI INIZIO : 9:30**

**MODALITA' : MICROSOFT TEAMS**

**PRESENTI:**

**GRUPPI AGENTI:**

:

Rosanna Fiorentino – Torino Montecuccoli  
Carmine Catena – Avellino  
Michele Gheraldi – Milano  
Debora Troveri - Milano

**DIREZIONE:**

Paolo Crivello – Reale Group  
Giuseppe Villa – Reale Group  
Giuseppe Villa – Reale Group  
Federica Cadoni – Reale Group  
Carlo Cocco – Italiana



Temi discussi durante l'incontro:

### **SEGMENTAZIONE STRATEGICA**

E' stata presentata la Segmentazione Strategica e le relative schede dei Cluster di Clienti.

Il GDL si dichiara molto interessato , apprezza e ritiene opportuno:

- Condividere il tutto commissione commerciale
- Ricevere materiale approfondito

Il GDL conviene che risulta opportuno in seguito capire come declinare questi input in termini materiali di comunicazione / offerta / modelli di servizio sui vari punti di contatto.

### **COMUNICAZIONI**

Il team CX presenta le nuove comunicazioni revisionate in ambito Sinistri. La data di messa in produzione è stimata per fine Febbraio 2022.

Si ritiene opportuno:

inviare al GDL le comunicazioni in anticipo solo per macro eventi (apertura, incarico perito, incarico carrozzeria etc).

Seguirà comunicazione separata con invio di modello predefinito via email.

Viene presentata la comunicazione relativa alla Contopolizza Hybrid deluxe circa i ringraziamenti verso i Clienti che hanno scelto di sottoscrivere tale polizza.

Il GDL chiede che tale comunicazione venga inviata anche all'Agenzia di riferimento per copia conoscenza, via email, dalla busta venga tolto il dépliant.

Su suggerisce di ampliare questo genere di attività a polizze di un elevato standing come Open Multiasset e Salute Senzatempo.

### **VOCE DEL CLIENTE**

Viene presentata la nuova ricerca relativa all'analisi dell'esperienza in fase di installazione dispositivo satellitare (Octo / Viasat)

Riportiamo I link:

-Autoinstallante: [Survey \(medallia.eu\)](https://survey.medallia.eu)

-Installazione Professionale: [Survey \(medallia.eu\)](https://survey.medallia.eu)

A seguito di approvazione si partirà entro il 22.12



---

**LA RIUNIONE E' TERMINATA ALLE ORE : 11:00**

**IL VERBALIZZANTE : Debora Troveri**

---