

Co decyduje o lojalności klienta?

Klienci firm ubezpieczeniowych nie są lojalni – takie są wyniki badań przeprowadzonych przez IBM Global Business Services. Na wybór ubezpieczyciela mają wpływ trzy podstawowe kwestie: współpraca z agentem, renoma firmy oraz pewność wypłaty odszkodowania. I tak, 70% badanych przyznaje, że głównym kryterium wyboru firmy ubezpieczeniowej jest cena polisy. Dla pozostałych ważna jest jakość obsługi, oferta lub renoma firmy – napisała „Rzeczpospolita” 6 października. Jednak zdaniem **Tomasza Filipka**, lidera doradztwa strategicznego w IBM Global Business Services: – *Klienci tak twierdzą jedynie w badaniach, a w rzeczywistości kierują się czynnikami innymi niż cena.*

IBM przeprowadził bowiem szczegółowe analizy, z których wynika, że aż 81% klientów zwraca uwagę na produkty i jakość obsługi. W tej grupie osób około 28% badanych przyznaje, że ważna jest dla nich renoma towarzystwa, 20% ocenia, jak działa agent, tyleż samo sprawdza, czy firma ma kompleksową ofertę. Natomiast wygoda i jakość obsługi liczy się dla 17% respondentów, a innowacyjność towarzystwa dla 10%. Tylko 5% badanych, żeby ubezpieczyć się w danej firmie, musi mieć pewność wypłaty odszkodowania.