



INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES



Estudios Integrales de Clientes Asistencia en Carretera

Un estudio que le permitirá profundizar en el conocimiento de la satisfacción del cliente con la prestación del Servicio de Asistencia en Carretera; lo que le facilitará desarrollar nuevas estrategias para mejorar la prestación del servicio y las relaciones con sus clientes

Autos **Asistencia en Carretera** Hogar
Vida Riesgo Ahorro y Previsión Salud Decesos

2012

Objetivos

Profundizar en el conocimiento de la calidad en la prestación del servicio de asistencia en carretera a los clientes de su entidad.

- Análisis de los aspectos del servicio prestado que más influyen en la satisfacción y fidelidad de sus clientes
- Principales motivos de insatisfacción de los clientes que han recibido el servicio

Contenido del estudio

Colectivo a entrevistar: clientes que recientemente hayan recibido prestación del servicio de Asistencia en Carretera

Materias analizadas:

- Vía de comunicación del servicio por parte del cliente a la entidad, figura con la que mantuvo contacto durante el proceso de siniestro.
- Tipo de asistencia y medios prestados
- Satisfacción con el servicio prestado según una serie de atributos relacionados con:
 - Eficacia y Disponibilidad / información facilitada / profesionalidad del personal
- Satisfacción general
- Variables de análisis del potencial de lealtad del cliente.
- Motivos que generan la insatisfacción del cliente.

Ventajas

Referencia de la "Media del Sector"

Benchmarking de posicionamiento de su entidad. Sitúese en los diversos "ranking" que elaboramos.

Metodología

Personas a las que se dirige (universo): clientes que recientemente hayan recibido prestación del servicio de Asistencia en Carretera.

Tamaño de la muestra: cada entidad realizará un número mínimo de 200 entrevistas a clientes. Para otros tamaños muestrales póngase en contacto con ICEA, le ofrecemos asesoramiento sin compromiso respecto del tamaño de la muestra de clientes a entrevistar más adecuado en función de sus necesidades.

Técnica: encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI).

Ámbito de la muestra: estudio de ámbito nacional. La distribución es aleatoria en función de las bases de datos de las entidades participantes.

Nuestra experiencia

Las principales entidades del sector asegurador han confiado en ICEA para el desarrollo de estudios que les permiten tener un mayor conocimiento de sus clientes y de las relaciones que con ellos mantienen.

En los últimos siete años hemos desarrollado estudios para un numeroso colectivo de entidades que nos ha permitido hablar con casi **218.000 clientes** de seguros y realizar más de **490 estudios** de posicionamiento de las entidades de seguros.

Entidades participantes en los últimos años en estudios de clientes:

Aegon	Ges Seguros	Mutualidad de Levante
Allianz	Groupama Seguros	Ocaso
Asitur	Helvetia Seguros	Pelayo
AXA	ING Nationale-Nederlanden	Reale
Balumba	Liberty Seguros	Santalucía
BBVA Seguros	Línea Directa	Santander Seguros
Biharko Seguros	Mapfre Familiar	SegurCaixa Adeslas
Caser	MMT Seguros	Seguros Bilbao
Direct Seguros	MGS Seguros y Reaseg.	Seg. Catalana Occidente
Generali	Mutua Madrileña	Seguros Lagun Aro
Génesis	Mutua Tinerfeña	Zurich

Análisis incluidos (*)

- Se realizan **gráficos de posicionamiento**, donde la entidad podrá ver cual es su situación respecto a la competencia, y **cuadros de mando**, para ver la evolución de los atributos que mayor influencia tienen sobre la satisfacción general del cliente.
- La **ventana de orientación** permitirá a la entidad conocer cuáles son los atributos clave de su compañía, así como aquellos que requieren una **actuación prioritaria** y un **plan de acción**, con el objetivo de mejorar el servicio prestado al asegurado.
- También se incluyen análisis diferenciando por tipo de servicio y por zonas nielsen.

(*) Cualquier análisis específico no incluido en los informes estándar será objeto de presupuesto adicional comunicado por ICEA antes de realizar el estudio.

Estudio Calidad de Servicio en la Asistencia en Carretera

Fecha límite de adhesión al proyecto: 16 de febrero de 2012

Realización de entrevistas: marzo de 2012

Entrega de listados de clientes: 24 de febrero de 2012

Entrega de resultados: mayo-junio de 2012



Contactar con: Área de Consultoría – Daniel Méndez - daniel.mendez@icea.es - Teléfono: 91 142 09 13
ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta - 28002 Madrid - Teléfono: 91 142 09 40 – Fax 91 562 35 08 - www.icea.es

INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES