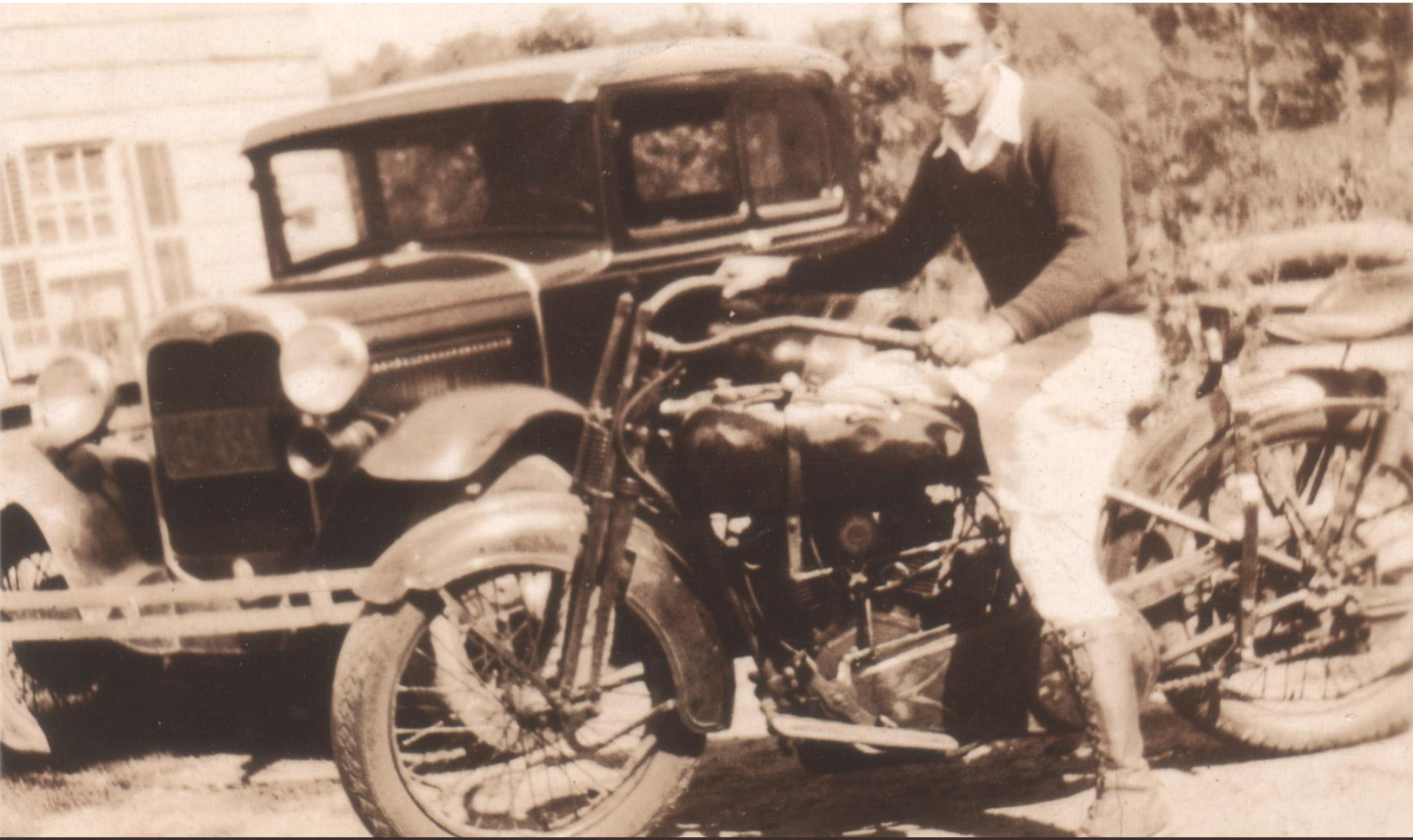




INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES



Año 2011

Estudio de Satisfacción del Seguro de Moto

Un estudio que le permitirá profundizar en el conocimiento del cliente lo que le facilitará desarrollar nuevas estrategias para mejorar las relaciones con sus asegurados.

Objetivos

Profundizar en el conocimiento de la calidad de servicio prestada al cliente de su entidad.

- Conocimiento de los valores diferenciales que llevan al cliente a contratar con la compañía.
- Análisis de los aspectos del servicio prestado que más influyen en la satisfacción y fidelidad de sus clientes.
- Principales motivos por los que el cliente se mantiene en la entidad.
- En su caso, motivos de insatisfacción de los clientes.

Contenido del estudio

Colectivo a entrevistar: clientes que posean un seguro de moto con la entidad.

Materias analizadas:

- Experiencia previa del cliente en el sector.
- Motivos de contratación.
- Canal de contratación.
- Contacto del cliente con la entidad, satisfacción con el contacto
- Satisfacción con el servicio prestado
- Expectativas del cliente.
- 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.

Obtenga una visión de la situación en la que se encuentran las relaciones con sus clientes. Obtenga la información necesaria para iniciar o consolidar la estrategia de fidelización de clientes de su compañía.

Metodología

Personas a las que se dirige (universo): está formado por los clientes del seguro de moto.

Tamaño de la muestra: cada entidad realizará un número mínimo de 300 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.

Entidades participantes en los últimos años en estudios de clientes:

Allianz	Groupama Seguros	Pelayo
AXA	Helvetia Seguros	Reale
Balumba	Liberty Seguros	Santalucía
Biharko Seguros	Línea Directa	Santander Seguros
Caser	Mapfre	SegurCaixa
Direct Seguros	MMT Seguros	Seguros Bilbao
Generali	Mutua General de Seguros	Seguros Catalana Occidente
Génesis	Mutua Madrileña	Zurich
Ges Seguros	Ocaso	

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.

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

Estudio de Satisfacción del Seguro de Moto

Fecha límite de adhesión al proyecto: 18 de noviembre de 2011	Realización de entrevistas: diciembre 2011 - enero de 2012
Entrega de listados de clientes: 25 de noviembre de 2011	Entrega de resultados: febrero de 2012



Contactar con: Área de Consultoría – Daniel Méndez– daniel.mendez@icea.es

ICEA

López de Hoyos, 35 - 5ª Planta - 28002 Madrid - Teléfono: 91 411 35 62 – Fax 91 562 35 08 - www.icea.es

INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES