

<b>Ubezpieczenia</b>
■ Wiadomości
■ Komentarze
■ Narzędzia
■ Poradniki
■ Forum
■ Wakacyjne

<b>Sprawdź ofertę</b>
■ Bankier direct
✘ Liberty Direct
✘ rankomat.pl
✘ Benefia24
✘ Link4

**Księgarnia**



**Rozmowa kwalifikacyjna bez tajemnic. Zrób imponujące wrażenie i zdobądź wymarzoną pracę**

Cena: 29 zł

**Bankier.pl** POLSKI PORTAL FINANSOWY

- Polisy inwestycyjne na emeryturę
- Ceny mieszkań spadają
- Tanie mieszkania, drogie kredyty

więcej >>

**Najpopularniejsze**

- 2011-04-14 18:09 Odszkodowanie za błąd lekarski bez procesu sądowego
- 2011-04-11 07:00 Wcześniejsza spłata kredytu – czy bank zwróci koszt ubezpieczeń?
- 2011-04-14 08:20 Prywatna opieka medyczna za mniej niż 7 zł
- 2011-04-18 06:01 Banki i ubezpieczyciele spełniają zachcianki
- 2011-04-15 06:01 Odszkodowanie z OC sprawcy - z podatkiem czy bez?
- 2011-04-14 17:20 Polisy samochodowe mBanku i BRE
- Ubezpieczenia w placówkach Aspiro
- 15:00 Akademia Ubezpieczeniowa zakończona
- 11:00 WARTA poleca się rowerzystom

Źródło: Malwina Wrotniak - Bankier.pl

2011-04-18 06:01

**Banki i ubezpieczyciele spełniają zachcianki**



Wyślą mechanika do zmiany koła i ślusarza do zatrzaśniętych drzwi, zamówią kwiaty dla kochanki lub powiadomią o wynikach meczu – najwyższy czas przyzwyczaić się i do takich usług w ofercie instytucji finansowych.

Zmieniają się czasy, zmienia się sposób obsługi klienta w bankach i firmach ubezpieczeniowych (czytaj więcej [tutaj](#) i [tutaj](#)). Ewoluuje też oferta, dlatego czas oswoić się z myślą, że obok lokat, kont, kredytów czy polis, na półkach znajdziemy dziś pakiety usług nietypowych jak na ofertę banków czy ubezpieczycieli.



**Zaczęło się na drodze**

Klienci tych ostatnich powinni być akurat mniej zaskoczeni. Sięgając po OC, AC czy inną polisę, nieraz dostawali w pakiecie dostępną na telefon, całodobową pomoc w razie problemów na drodze. To pokłosie wypadku, jakiemu w latach 60. uległ Pierre Desnos, późniejszy założyciel Europ Assistance - jednej z największych na świecie firm świadczących usługi assistance. Udzielanie doraźnej pomocy bezradnym podróżnym, we współpracy z warsztatami samochodowymi, firmami holowniczymi, strzeżonymi parkingami czy wypożyczalniami aut okazało się obiecującym pomysłem na biznes.

**Typowe usługi assistance**

<b>komunikacyjne</b>	<b>domowe</b>	<b>medyczne</b>	<b>turystyczne</b>

Źródło: Bankier.pl

Imponująca pół wieku temu sieć podmiotów zaangażowanych we współpracę, dziś składa się na ledwie podstawowy wariant assistance. Dekada po dekadzie, niczym klocek do klocka, tworzył się sprawnie działający dziś mechanizm najróżniejszych usług pomocowych, świadczonych przez wyspecjalizowane firmy o międzynarodowym zasięgu. Polskim klientom znane być powinny marki Europ Assistance, Inter Partner Assistance, Mondial Assistance, AXA Assistance. Bo czas głośno przyznać – tego rodzaju pomocy wcale nie świadczą ubezpieczyciele, jak wciąż uważa wielu ich klientów!

Błędne przeświadczenie wzięło się stąd, że assistance debiutowało w polskich realiach jako produkt sprzedawany w firmach ubezpieczeniowych, najpierw głównie kierowcom. Dzisiaj assistance nie jest ani tylko pomocą na drodze, ani tylko dla kierowcy. Jest w praktyce tym, czego klient zapragnie.

**Już nie interwencja, a wsparcie**

**Słownik - Ubezpieczenia**

Wpisz szukane słowo

>

[Reasekuracja:](#)

Umowa, na mocy której jeden zakład ubezpieczeń, zwany cedentem, odstępuje całość ...

[zobacz pozostałe hasła...](#)

Klient – dodać wypada - już nie tylko ubezpieczeniowy. Bo oto młody, stary, singiel, rodzic, VIP czy średnio zamożny – po pięćdziesięciu latach rozwoju branży, każdy godzinie dziś skorzysta z tych usług. Rozwinęła się też oferta: równoległe do assistance samochodowego - pomoc w podróżach (w razie kradzieży dokumentów, zgubienia bagażu czy karty płatniczej) i w domu (gdy cieknie z kranu, zepsuje się pralka, zatrzasną się drzwi), w zdrowiu i chorobie (z poradą psychologa, wizytą lekarza, dostawą leków, rehabilitacją itd.). Jednym słowem: pomoc w każdym wypadku. Ale assistance zmienia oblicze i żeby z niego skorzystać, co raz częściej nie jest potrzebny żaden wypadek.

## Concierge - assistance XXI wieku

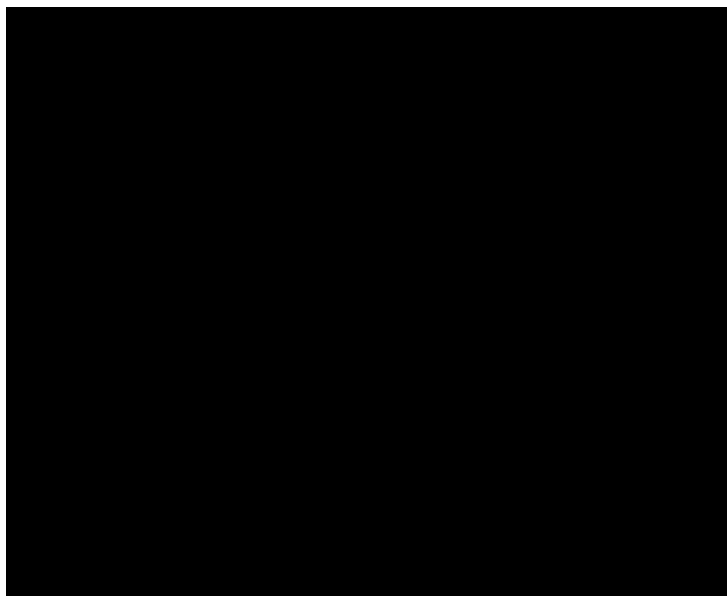


Źródło: 

Nową dewizę branży można by pewnie streścić w słowach: podnosimy jakość życia. W czasach, kiedy najdziwniejsze nawet usługi stały się tylko kwestią ceny, za kwintesencję assistance uchodzi prywatny asystent (inaczej *concierge*), który na życzenie klienta spełni najbardziej nawet wymyślne życzenie - zdobędzie najpopularniejszy karnawałowy kostium dla dziecka, opracuje trasę wakacyjnego przejazdu do Czarnogóry, dostarczy pod drzwi wiadro truskawek w środku zimy, wypożyczy ślubny frak w trybie last minute. Na brak czasu, ochoty, operatywności – propozycja jak znalazł.

### Co krok, to assistance

Bogata, kusząca oferta to już pół sukcesu. Żeby miała jednak szansę uwieść klienta, musi go najpierw spotkać, stąd tak szybko rosnąca liczba punktów dostępu do usług assistance. Zaczęło się od ubezpieczycieli i poszło do banków - Pakiet XL w BNP Paribas Fortis, PKO VITAY, Program Korzyści w Citi Handlowy dowodzą, że assistance można dziś wiązać nie tylko z polisą, ale i z kontem, kartą kredytową czy pożyczką. Przestaje już dziwić obecność assistance w biurach podróży (np. w Travelplanet), salonach samochodowych (np. Subaru Assistance), autokomisach, a nawet biurach tłumaczeń (usługa Recar Assistance).



Można więc przypuszczać, że w temacie assistance wszystko zostało już powiedziane. Nic bardziej mylnego. Krajowy rynek jest młody i jeszcze nieraz zaskoczy. Dziś delikatnie zmienia kierunek i na celownik bierze wąskie, wymagające, ale za to lojalne grupy klientów, jak choćby entuzjastów ekologii, seniorów czy przedstawicieli wybranych zawodów (więcej na ten temat w [Hydepark PRNews.pl](http://Hydepark.PRNews.pl)).

Jest niby miło i wygodnie - usługa nie dość że kompleksowa, to jeszcze na wyciągnięcie ręki. Nawet niedroga – różne warianty kosztują w granicach kilkudziesięciu złotych. Pytanie, czy niezbędna? Bo jak często braknie paliwa na trasie, kto chętnie zleci obcym zabukowanie biletów do teatru, jak często zostawia się dziecko pod opieką obcej niani? Z assistance jest trochę jak z butami – nie ma sensu kupować takich, w których nie będzie się chodzić. Sprzedawane wraz z assistance poczucie bezpieczeństwa i wsparcia

jest komfortowe, ale przecież nie darmowe. Wypada więc nie popadać w przesadny entuzjazm, tylko przemyśleć zakup, żeby już po nim nie okazało się, że realna potrzeba i zakupiony produkt to zupełnie inna para kaloszy.

**Malwina Wrotniak, Bankier.pl**

Kontakt: [m.wrotniak@bankier.pl](mailto:m.wrotniak@bankier.pl)

**Zobacz też:**

- » [Hydepark: I co po koncierge?](#)
- » [Ubezpieczenia w stylu Bollywood](#)
- » [Szybka polisa w Centrum Finansowym](#)



Komentarze do artykułu

 Dodaj komentarz