

EUROP ASSISTANCE

Polacy o assistance

Prawie 60% zapytanych deklaruje, że wykonane na ich rzecz usługi assistance wzmocniły ich więź z firmą, od której je otrzymali.

Europ Assistance Polska przeprowadziło pierwsze w Polsce ogólnokrajowe badanie dotyczące assistance. Badanie miało na celu przede wszystkim:

- określenie poziomu świadomości assistance i znajomości poszczególnych rodzajów assistance,
- zbadanie stopnia wykorzystania poszczególnych usług assistance przez polskich klientów,
- identyfikację preferowanych przez klientów usług assistance,
- ustalenie optymalnych sposobów komunikacji i dystrybucji usług assistance.

Badanie jest kolejną już inicjatywą Europ Assistance w Polsce mającą na celu dalsze zwiększenie świadomości assistance polskich klientów oraz oferowanie rozwiązań odpowiadających dokładnie ich potrzebom.

Podstawowe wnioski z badania wskazują na większą niż powszechnie dotychczas sądzono świadomość ubezpieczeń assistance w polskim społeczeństwie. Aż 14% z grupy badawczej raz korzystało z usług assistance, przy czym ponad 40% z tej grupy robi to kilka razy w roku.

Analiza potrzeb polskich klientów pokazała, że do najchętniej wykorzystywanych usług assistance należy assistance komunikacyjny, związany przede wszystkim z ubezpieczeniem samochodu (76% mężczyzn i 64% kobiet wskazało na tę odpowiedź). Takie też są najczęstsze skojarzenia Polaków związane z pojęciem „assistance” – 55,4% respondentów kojarzy assistance z pomocą drogową.

Na kolejnym miejscu w zakresie zdefiniowania pojęcia „assistance” znalazło się „udzielenie pomocy podczas podróży” – 22,4% wskazań, a następnie „opieka medyczna” – 19,8% odpowiedzi. Assistance, jako opieka medyczna, zostało zdefiniowane głównie przez kobiety – 24,9% odpowiedzi, oraz osoby starsze – aż 37,8% wskazań.

Jako najbardziej użyteczną formę pomocy wymieniano holowanie auta (głównie wskazywali na to mężczyźni oraz osoby w wieku 26-35 lat) oraz pomoc medyczną udzieloną w kraju oraz za granicą – tę odpowiedź wybierały głównie kobiety i osoby powyżej 50. roku życia. Kobiety często również określały home assistance jako użyteczne świadczenie – 20,9% wskazań wśród respondentek.

Respondenci najczęściej wskazywali, że assistance otrzymali wraz z ubezpieczeniem OC i AC – 74,5% wskazań. Na kolejnym miejscu znalazło się ubezpieczenie domu lub mieszkania – 15,6% odpowiedzi, a następnie ubezpieczenie turystyczne – 11,3% wskazań.

Do interesujących wniosków prowadzi analiza badania kanałów dystrybucji informacji na temat ubezpieczenia assistance. Pomimo że nadal preferowane są informacje uzyskane bezpośrednio podczas zakupu polisy ubezpieczeniowej, produktu bankowego bądź samochodu – 71% wskazań, to w przypadku osób młodszych (do 25. roku życia) mile widziany byłby również komunikat dostarczony przez SMS

- 52,7% odpowiedzi, lub e-mail informacyjny – aż 60,5% wskazań.

Dobrą wiadomością dla instytucji dedykujących usługi assistance swoim klientom jest fakt, że prawie 60% zapytanych deklaruje, że wykonane na ich rzecz usługi assistance wzmocniły ich więź z firmą, od której je otrzymali. **W.**

Badanie przeprowadziła wiodąca na rynku ubezpieczeniowo-bankowym firma badawcza – ARC Rynek i Opinia, na podstawie kwestionariusza pytań opracowanego przez Europ Assistance Polska. Badanie przeprowadzono na reprezentatywnej dla populacji Polski grupie osób w wieku powyżej 18 lat.

Grupa Europ Assistance, twórca idei assistance i założyciel tej branży na świecie, powstała w 1963 roku. Dziś jest jednym z liderów w zakresie kompleksowych usług assistance – niesienia natychmiastowej pomocy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w każdym miejscu na świecie. W 2007 roku Grupa Europ Assistance interweniowała w blisko 12 milionach spraw, obejmując ochroną mieszkańców 208 krajów na 5 kontynentach oraz posiadając sieć usługodawców liczącą 410 tys. podmiotów. Działalność Grupy Europ Assistance obejmuje szeroko rozumianą pomoc assistance przede wszystkim w czterech dziedzinach: Podróż, Zdrowie, Samochód, Dom i Rodzina. Jednym z priorytetowych obszarów jej wzrostu jest stałe rozszerzanie palety usług z zakresu assistance medycznego, uwzględniających zmieniające się preferencje klientów oraz trendy społeczno-demograficzne, wynikające m.in. z postępującej urbanizacji, wzrostu mobilności społeczeństwa oraz rosnącej średniej długości życia.



**Europejskie
Centrum Odszkodowań Sp. z o.o.
ul. Złotoryjska 95, 59-220 Legnica**

W ZWIĄZKU Z DYNAMICZNYM ROZWOJEM SPÓŁKI POSZUKUJEMY NA TERENIE CAŁEGO KRAJU PRZEDSTAWICIELI I MENAGERÓW ZESPOŁÓW SPRZEDAŻOWYCH.

WYMAGANIA:

- wykształcenie minimum średnie,
- doświadczenie w sprzedaży,
- wysoki poziom empatii,
- niekaralność i dobra opinia w środowisku,
- chęć podejmowania wyzwań w firmie wyznaczającej najwyższe standardy pracy.

OFERUJEMY:

- profesjonalny system szkoleń,
- wysokie prowizje zgodnie z warunkami umowy agencyjnej,
- atrakcyjną ścieżkę kariery,
- ciekawe programy motywacyjne,
- nieograniczone możliwości własnego rozwoju przy wsparciu firmy,
- możliwość budowy i zarządzania własnym zespołem sprzedażowym.

Aplikacje ze zdjęciem proszę kierować na adres:

pracaagent@euco.pl

LIDER RYNKU ODSZKODOWAŃ W POLSCE