

I en verden som **forandrer** seg, gjør vi det **enklere** å være **trygg**





Det handler om å være trygg



når du vet at noen passer på.



Robin Sandal

Direktør Kundedivisjonen Privat Norge



Skandinavias største forsikringsselskap

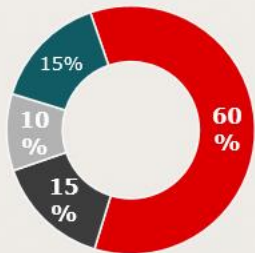
Vi har skapt trygghet for folk og fe, bedrifter og organisasjoner, til lands og til vanns i Sverige, Norge og Danmark i snart 300 år.



Overblikk

~ **6 mil.** Kunder ~ **6900** Medarbeidere ~ **1,6 mil.** skader pr. år

Eierstruktur



- Trygghetsgruppen SMBA
- Små aksjonærer
- Store internasjonale aksjonærer
- Store Danske aksjonærer



Danmark



Norge



Sverige

#1	#4	#3
Markedsposisjon	Markedsposisjon	Markedsposisjon
24,7% Markedsandel	13,5% Markedsandel	16,9% Markedsandel
3.550 Medarbeidere	1.400 Medarbeidere	1.950 Medarbeidere
10 Lokasjoner	3 Lokasjoner	7 Lokasjoner





200

700 000

78 %

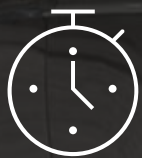


Vi skal løfte **kundetilfredshet**
og **salg** ved å bruke **Verint** som kilde
til **coaching**

Aleksander Fredriksen Divisjonspartner



Utfordring



Manglende Kapasitet



Coaching behov

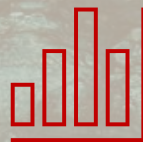


Ulik metodikk

Tenke nytt



Kommunikasjon



Bruk av data



Treningskonsept



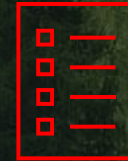
Stefan Årskaug Speech Analytics Manager



Systemunderstøttet kvalitet med Verint



Salgstrenere



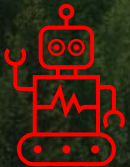
Kategoribygging



Samtaleopptak



Manuell Scoring



Speech Analytics



AQM – Automatisk Scoring

Coaching proses



Samtaler



Fokusområder



Trening



Resultater

Resultater evalueringsskjema kundesamtaler



AQM – Salgsmulighet - Eksempel

Du har **ikke den beste** forsikringen

Hvor har du de andre forsikringene dine i dag

Jeg vil gjerne gå igjennom de andre forsikringene dine

Du har **Standard forsikring**, er det noe du har valgt selv

Du har vanlig reiseforsikring i dag

Du har ikke den beste forsikringen på huset ditt

Forsøker rådgiver å stille spørsmål eller fortelle om noe mer enn det kunden ringte for, blir det gjort forsøk på å selge noe?

Du har **ikke den beste** forsikringen

Du har **Standard forsikring**, er det noe du har valgt selv

Jeg vil gjerne gå igjennom de andre forsikringene dine

58 %

Har forbedret sin kundetilfredshet

40 %

Har forbedret sine salgsresultater

55 %

Har vunnet interne priser

Månedens
Stjerne

Månedens
selger

Månedens
CSAT

Månedens
Rådgiver



Norges **beste** Rådgivere 2024





Start med samtaleopptak

Data innsikt

Målrettet trening



Takk for oss 😊