

L'RCA SI RINNOVA, CON UN "WOW"

di ALESSANDRO GIUSEPPE PORCARI

LA COMPETIZIONE NEL MERCATO DELLE POLIZZE AUTO VA AFFRONTATA A COLPI DI VELOCITÀ E PROATTIVITÀ. COSÌ L'EFFETTO SORPRESA DIVENTA UNA LEVA FONDAMENTALE PER ATTIRARE E FIDELIZZARE IL CLIENTE

C'è qualcosa di speciale e inatteso anche nel mondo dell'Rc auto. Dalla sua scoperta può dipendere il successo della strategia di mercato di una compagnia assicurativa e delle società specializzate in gestione di sinistri. "È il dettaglio a fare la differenza", dice **Antonello Zitelli**, responsabile della comunicazione di **Sogesa**, provider di servizi assicurativi che gestisce 100 mila sinistri l'anno. L'obiettivo è trasformare un dettaglio in una leva per sorprendere il cliente. "L'effetto *wow* deve essere utilizzato anche nel mondo assicurativo. Bisogna fare quello che il cliente non si aspetta", consiglia Zitelli, che presenta agli agenti il modello di papa Francesco, ossia la capacità di attirare l'attenzione dei media con semplici gesti che spiazzano gli interlocutori.

CHI PRIMA ARRIVA...

"La massima attenzione deve essere data al momento in cui si agisce", spiega Zitelli. Per sorprendere il cliente, il primo fattore è la velocità nel dare risposte per risolvere qualsiasi problematica. Accelerare le procedure, grazie all'innovazione tecnologica è un modo per fare la differenza superando le aspettative del cliente. Detto altrimenti: serve proattività. "Spesso il cliente non sa che è avvenuto un sinistro perché magari qualcuno guidava all'insaputa del titolare, oppure perché c'è stata una frode. Chiamare il cliente per informarlo della denuncia di un sinistro non appena si riceve la comunicazione può ridurre i costi", osserva Zitelli. L'innovazione impone una gestione dei sinistri più rapida. "La perizia veloce si fonda sulla collaborazione con il cliente. Il perito non si muove dall'ufficio, il cliente non deve andare nell'ufficio del perito. Grazie



Antonello Zitelli, responsabile della comunicazione di Sogesa

alle fotografie di uno smartphone si ottiene velocità di gestione e riduzione dei costi", aggiunge Zitelli. In alternativa, nelle aree metropolitane, grazie alla comunicazione automatica delle coordinate tramite Gps, il perito di Sogesa può raggiungere in poco tempo l'assicurato per gestire il sinistro direttamente sul posto. L'autosoccorso, la vettura sostitutiva e la riparazione dell'auto nell'arco di 72 ore sono i servizi che completano l'offerta. Ovviamente tutto sarebbe impossibile senza una presenza capillare sul territorio, che per Sogesa significa una rete di 300 carrozzerie partner e 350 periti. "Per migliorare le performance, è importantissimo incidere sulla comunicazione all'interno dello stesso team, oltre che sulla comunicazione con i clienti, cercando di umanizzare relazioni digitali come la posta elettronica. Questo – conclude Zitelli – si traduce nel massimo livello di fidelizzazione".