helvetia

KUNDENTREUE

Für die Schweizer Versicherung Helvetia entwickelten wir ein Dialogbild zum Thema „Kundentreue" während einer Führungskräfte-Tagung in Zermatt. Das Matterhorn lieferte dabei nicht nur ein faszinierendes Panorama, sondern symbolisierte auch als fünft höchster Berg der Schweiz das Ziel der Helvetia, die fünft größte Versicherung zu werden. Während der zweitägigen Veranstaltung illustrierten wir mit 120 Führungskräften via Live-Illustration den Weg hinauf aufs Matterhorn. Das Thema „Kundentreue" spielte dabei auf Grund einer Kunden- und Außendienst-Befragung die Hauptrolle.

ZITATE

KUNDEN- & AUSSENDIENST

NL-Schadenmanagement

Service allgemein

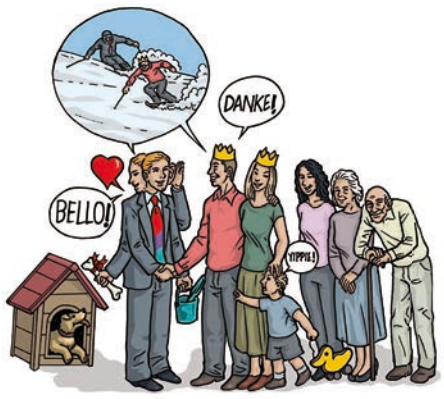
Kundenbetreuung

Beratung/Verkauf

Um die Kundentreue zu verbessern, führte Helvetia Versicherungen eine Kunden- und Außendienstbefragung durch. Die Ergebnisse haben wir während der Veranstaltung in Form von Plakaten mit den verschiedensten Kundenzitaten präsentiert. Gleichzeitig bildeten die Plakate einen anschaulichen Einstieg in die Diskussion zum Thema „Kundentreue".
Das Zitat einer Kundin: „Mit dem Berater ist es wie in der Metzgerei, wenn man dem Metzger nicht vertraut, kauft man nichts."

EINIGE BEISPIELSZENEN

AUS DEM DIALOGBILD



Ein guter Außendienst hat immer ein offenes Ohr und kennt seine Kunden genau. Das fängt bereits an der Haustür mit dem Namen des Hundes an.

Der Boxenstop symbolisiert die schnelle Bearbeitung der Kundenanliegen. Informationen müssen schnell und einfach verständlich sein.

Wie sieht der typische Helvetia Außendienst aus? Er hat auf jede Frage die richtige Antwort und hilft seinen Kunden bei der Verwirklichung ihrer Träume.

Tritt ein Schadensfall ein, erwartet der Kunde eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung. Der Aussendienst wird dabei kurzer Hand zum Superman.

DIE AUFTRAGGEBERIN

Daniela Disler
Personalentwicklerin
Helvetia Versicherungen

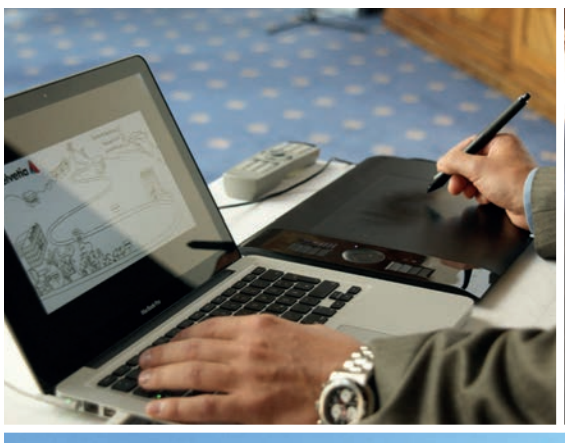
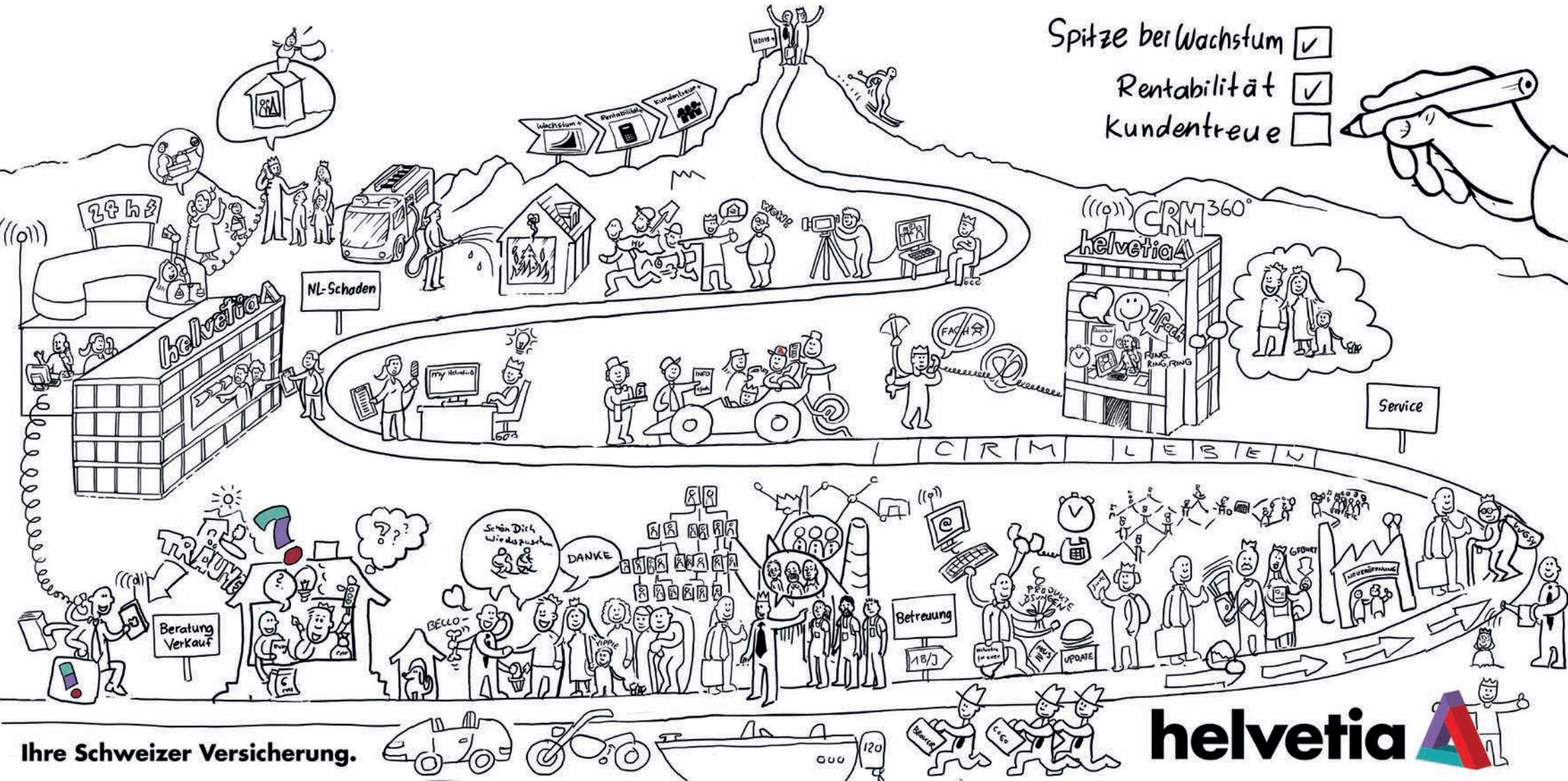
Zusammen mit 120 Führungskräften haben wir in einer unterhaltsam moderierten Live-Illustration eine Dialogbild-Skizze zu unseren zentralen Ansatzpunkten im Thema Kundentreue entwickelt. Dadurch wurde das gemeinsame Verständnis von Geschäftsleitung und obersten Führungskräften zum Thema geschärft und alle stehen hinter dem entwickelten Bild. Im Anschluss an den Anlass wurde die Skizze weiter verfeinert und die Führungskräfte werden das Dialogbild nun anhand eines Leitfadens mit sämtlichen Mitarbeitenden diskutieren. Dadurch schaffen wir eine gemeinsame Sprache und geben Orientierung für die Entwicklung weiterer Maßnahmen zum Thema – und dies auf unkonventionelle, aber nachhaltige Art und Weise.

DIALOGBILD GmbH · Böckmannstraße 14a · 20099 Hamburg · Tel: +49 (0) 40-30 70 261-0 · Fax: -12 · www.dialogbild.de

DER WEG AUFS MATTERHORN

DIE LIVE-ILLUSTRATION IN ZERMATT

„Spitze bei Wachstum und Rentabilität“. Doch wie sieht es bei der „Kundentreue“ aus?
Die Skizze zu Beginn der Veranstaltung ist überschaubar: Eine Serpentine führt hinauf auf's Matterhorn. Am Wegesrand befinden sich vier Schilder: Beratung/Verkauf, Kundenbetreuung, Service allgemein, Schaden/Leistung.
120 Führungskräfte der Helvetia werden aufgefordert, die Landschaft mit Leben zu füllen. Moderiert wird das ganze von Torsten Voller vom Hamburger Unternehmenstheater „Steife Brise“. Zwei Simultan-Übersetzer unterstützen die Mitarbeiter aus der französisch- und italienischsprachigen Schweiz. Der Illustrator von Dialogbild, Tom Becker, verwandelt die Kommentare mit wenigen Strichen in Bilder. Einen Tag später ist die Landschaft gefüllt und das Matterhorn bezwungen. In den Folgewochen wird das Dialogbild feinillustriert, mit Farbe versehen und in drei Sprachvarianten erstellt.



DAS ERGBNIS DER LIVE-ILLUSTRATION