



Владелец кейса

ИП Фролкова Е В
Агент-предприниматель, БМ «мини-бизнес»

Спикер

Фролкова Елена
ЛПР

Сервис «Одного окна» для своих Клиентов

Я превращаю страховой случай из стресса в управляемый и прозрачный процесс

Статус проекта: внедрен / развивается

Сроки С 2022г. по настоящее время

Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Стресс у Клиента
- Дефицит времени у Клиента
- Трудно дозвониться в колл-центр компании
- Отсутствие персонального подхода к Клиенту
- Клиенты не довольны процессом УУ и уходят от меня

Какие цели и задачи ставили

- Личное сопровождение Клиента
- Быть рядом с Клиентом в критический момент
- Сформировать положительное отношение Клиента к страховому продукту
- Удержать клиентов на пролонгации
- Увеличить проникновение в Клиента

Что сделали/реализовали

- «Единая точка входа» при страховом событии: от фиксации до решения
- CJM Клиента в процессе урегулирования убытка
- Построена сеть партнеров по поиску деталей и партнерские СТОА, для УУ
- Личное сопровождение, объясняю каждый шаг простым языком, снимая тревогу и экономя время клиента

РЕЗУЛЬТАТЫ

Что стало лучше и насколько

Рост клиентского портфеля	в 2,5 раза за год
Развитие Клиента	Клиенты покупают другие страховые продукты
Доверие и удержание	Рост базы лояльных Клиентов, рекомендации, высокий уровень пролонгации

Благодаря этой практике я смог...

1. Повысить доверие к страховым продуктам VIP клиентов
2. Сформировать устойчивое сообщество клиентов вокруг своей экспертизы
3. Увеличить долю возвратных продаж и масштабировать базу через рекомендации

Рост капитала клиента в моем портфеле...

**Капитализация по клиенту выросла
в 3 раза**
С 480т.р до 1,55млн.р.

ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

- Показывает, как работать с клиентом через заботу, любовь и компетентность на каждом из этапов соприкосновения со страховой компанией
- Демонстрирует, как повышать лояльность и глубину портфеля без демпинга по цене

ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

Создание личного кабинета для клиента по УУ
Запуск партнерской программы с сервисами подменных авто
Консьерж-сервис
Организация VIP-сервиса в партнерских СТОА
Развитие программы лояльности

Сервис «Одного окна» для своих Клиентов

CJM клиента:

момент наступления СС → звонок напрямую мне в формате 24/7 → прошу прислать фото с места ДТП → оцениваю масштаб повреждения → консультирую клиента по взаимодействию с ГИБДД → самостоятельно уведомляю СК о СС → занимаюсь поиском запчастей для ремонта → рекомендация клиенту куда обратиться для заявления убытка и ремонтом → связываюсь со СТОА партнера, для передачи информации по убытку и дате визита → индивидуальный подход к клиенту на СТОА партнера → урегулированный убыток

Сопровождение до выплаты и сервис «одного окна» являются частью моего УТП, которое я транслирую на своем сайте и в медиа-пространстве (подробно можно ознакомиться по ссылке):

<https://www.frolkovaelena.ru/>

РУБЛЁВКАGOLD

ИЮНЬ • 2025

ВАЖНАЯ ПЕРСОНА

Елена Фролова, эксперт в страховании объектов премиум-класса, расширяет сферы своей профессии и прогнозы рынка страхования в этом году.



Елена, какие виды страхования Вы можете предложить нашей читательской аудитории?

Я занимаюсь страхованием премиальных автомобилей и недвижимости, предлагаю своим клиентам комплексные решения для защиты их ценностей и активов. Всегда ориентируюсь на индивидуальный подход, учитываю все особенности клиента и объектов страхования.

В страховании автомобилей моя задача – обеспечить максимально полную защиту от различных рисков, включая угоны, повреждения, стихийные бедствия и другие непредвиденные ситуации. Сейчас стала актуальной услуга продленной гарантии от страховых компаний в силу отсутствия заводской от автопроизводителей.

Что касается недвижимости, я предлагаю услуги по страхованию элитных объектов – домов, апартаментов, квартир и коммерческих помещений. В этом сегменте особое внимание уделяю не только стандартным рискам, таким как пожар или затопление, но и более сложным ситуациям, например защите от кражи ценных предметов или юридической поддержке в случае возникновения споров.

ЧЕСТНО И ОТКРЫТО О СТРАХОВАНИИ!

Каковы Ваши прогнозы по рынку страхования в нашей стране в этом году?

К 2025 году российский рынок страховых услуг для автомобилей и недвижимости уже претерпел трансформации. Стал расти спрос на персонализированные решения, продолжает развиваться цифровизация – онлайн-сервисы, мобильные приложения, что ускоряет многие процессы согласований и урегулирования убытков.

Но главным ориентиром в страховании премиум-сегмента остается человек. Только грамотный специалист может сформировать доверие клиента, обеспечить должное качество обслуживания и индивидуальный подход. Очень важен баланс между автоматизацией и человеческим вниманием. Компетентность, эмпатия и способность понять уникальные ситуации помогают сделать цифровые инструменты более эффективными.

Если говорить о продуктовой составляющей, то наиболее популярными видами страхования остаются автострахование, имущественное и страхование жизни и здоровья. Также растет спрос на киберстрахование и защиту бизнеса от современных угроз.



Что важно для повышения доверия потребителей к страховым продуктам?

На мой взгляд, для повышения доверия и приобретения лояльности клиентов важно обеспечить прозрачность и честность в отношениях. Клиенты должны четко понимать условия своих полисов, риски и возможные выплаты, поэтому прозрачная коммуникация и доступное объяснение условий играет ключевую роль.

Что отлучает Вас, как эксперта, на рынке страховых услуг?

Я являюсь одним из ключевых партнеров ведущих страховых компаний России, это позволяет мне предлагать своим клиентам конкурентные цены и высокий уровень сервиса.

Основной своего взаимодействия с клиентами я выбираю человеческое тепло, доверие и профессионализм. Я всегда на стороне клиента и подключаю к урегулированию любых споров. Очень дорожу своей репутацией, поэтому выстраиваю честные долгосрочные отношения.

Всегда оперативно реагирую на любые задачи и сопровождаю каждого клиента на протяжении срока страхования, потому что для меня важно, чтобы клиентам было спокойно в любой ситуации. Клиенты становятся моими друзьями!

Контакты:
+7-903-594-39-87

<https://www.frolkovaelena.ru/>



Фотографии Елены Фроловой