



Владелец кейса

ИП Приезжева Д.О.

Страховой брокер.

Спикер

Приезжева Дарья

ЛПР

Отзывы, как система доверия.

Как клиенты выбирают страхового агента, даже когда ничего не случилось.

Статус проекта: внедрен

Сроки 01.2023 – 02.2026

Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Удержание клиента без произошедшего страхового случая
- Обесценивание страхования

Какие цели и задачи ставили

- Показать ценность страховой защиты даже когда страхового случая не произошло
- Усилить доверие клиентов через реальные отзывы
- Сделать отзывы частью бизнес-процесса
- Увеличить количество новых клиентов

Что сделали/реализовали

Встроили работу с отзывами в процесс обслуживания клиента:

- Отзыв, как этап закрытия сделки;
- Работа с отзывами, как KPI для сотрудников;
- Упрощение процесса для клиента (QR, ссылки, инструкции).

РЕЗУЛЬТАТЫ

Что стало лучше и насколько

Количество реальных отзывов

+ 880

Конверсия к прочтению отзывов

20 %

ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

- Встроить отзывы в процесс продаж.
- Система работает без больших рекламных бюджетов.
- Восприятие клиентом агентства, как крупную компанию.

ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

Оцифровать эффект от клиентов с признаком отзыва.
Перераспределить количество отзывов между площадками.
Автоматизировать запросы отзывов.

Благодаря этой практике я смог...

- Сделать работу с отзывами частью системы работы с клиентом и реальным фактором выбора агентства
- Повысить уровень доверия к агентству

Мой дополнительный эффект составил...

80 %

Читавших отзывы
попадают в воронку

Отзывы, как система доверия.

Прямые ссылки на отзывы в 2 ГИС и Яндекс карты

(название компании [АВ-Страхование.рф](https://clck.ru/3STDyx))

<https://clck.ru/3STDyx>

<https://clck.ru/3STE5V>

<https://clck.ru/3STE9Y>

<https://clck.ru/3STEEu>

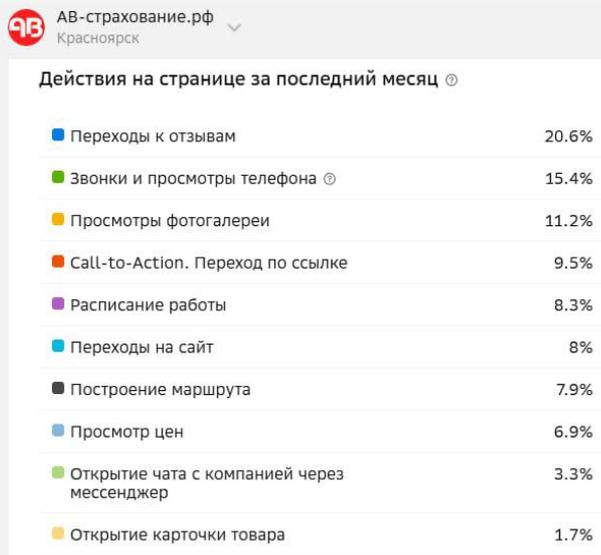
Подробное описание процесса,
работы с отзывами во вложении.



Приезжева_Цен
ность



Если файл не
открывается,
отсканируйте QR



НОМИНАЦИЯ

Ценность страховой защиты

 АВ-страхование.рф, официальный п

АВ-страхование.рф

официальный представитель
Альфастрахование, Ингосстрах,
ВСК



Оформите ОСАГО + техосмотр с первого
раза!* Предосмотр по фотографии – реклама

Позвонить

Фильтры

3 филиала организации

АВ-страхование.рф

Официальный представитель
Альфастрахование, Ингосстрах, ВСК

★★★★★ 5 1110 оценок

Улица Молокова, 1г

[Открыть](#)

 Сохранить  Отправить  Проч



АВ-страхование.рф

Официальный представитель
Альфастрахование, Ингосстрах, ВСК

★★★★★ 5 1110 оценок

Оформите ОСАГО + техосмотр с первого
раза!* Предосмотр по фотографии

Реклама

Позвонить