



Никита Гришин

Представитель
«Прогресс Страхование»

- Более 8 лет развиваю клиентское сообщество в компании
- Запустил 11 каналов коммуникации с клиентами
- Продюсирую контент для соц. сетей



@SA_PROGRESS



Страховая культура через доверие: сервис, коммуникация и сообщество клиентов

От обязательных полисов к осознанной защите:
сообщество, построенное
на сервисе и доверии



Сроки реализации: 2018 - настоящее время



- **Развиваем бренд**, вкладываемся в маркетинг, прокачиваем команду, формируем страховую культуру через контент
- **Построили отношения** с клиентами на открытости, поддержке и реальной помощи
- Теперь **наши клиенты понимают** всю ценность работы с персональным страховым агентом





1

Низкий уровень доверия к страховым брокерам.

2

Для большинства клиентов страхование – формальность. Увеличить средний чек.

3

Клиенту самостоятельно сложно разобраться в тонкостях страховых программ разных компаний.

4

Люди не понимают, как действительно работает страховая защита.



Главная задача – сформировать вокруг компании сообщество из 20 000 клиентов, которые понимают ценность страхования, за счет этого увеличить средний чек на 30%.

1

Обеспечить регулярный выход контента в социальных сетях

2

Увеличить количество подписчиков и охваты на 5 основных площадках

3

Создать спрос на другие виды страхования через контент и грамотную работу менеджера



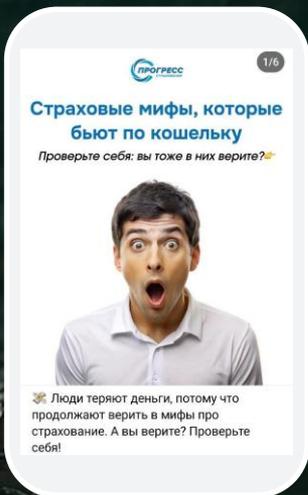
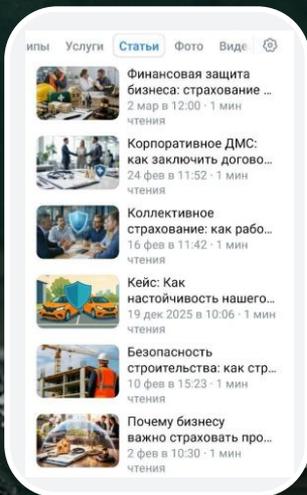


ШАГ ВПЕРЁД 2.0



○ Системно развиваем цифровые площадки компании: Вконтакте, Телеграм, Дзен, “Прогрессграм”, “Прогрестьюб”.

Публикуем образовательный и экспертный контент: ответы на вопросы, разборы страховых случаев, мифы о страховании, советы и реальные кейсы, рассказываем о новых продуктах, проводим конкурсы.





ШАГ ВПЕРЁД 2.0



РОСТ ЦИФРОВОЙ АУДИТОРИИ
за последние 6 месяцев в соц сетях (средний охват аудитории в месяц):

18 100
Дзен

8 400
Телеграм

20 100
"Прогрессграм"

24 700
"ПрогрессТюб"



ШАГ ВПЕРЁД 2.0



QR-ссылка
на нашу электронную визитку
(соцсети, сайт, контакты, услуги,
отзывы, «Добрые дела»)



*Деятельность организации Meta Platforms Inc, ее продуктов Instagram и Facebook является экстремистской и запрещена в Российской Федерации.



ДОБРЫЕ ДЕЛА

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



«День донора»



Школа-интернат для детей
с ограниченными
возможностями здоровья



Приют для бездомных
животных



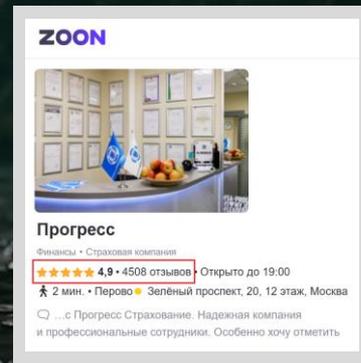
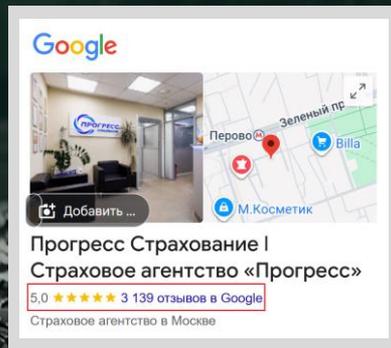
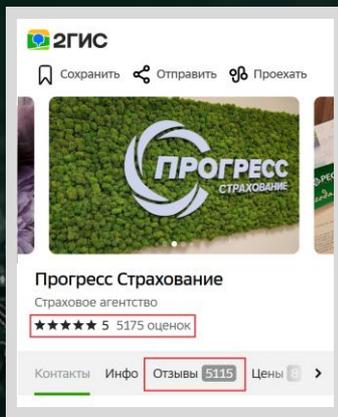
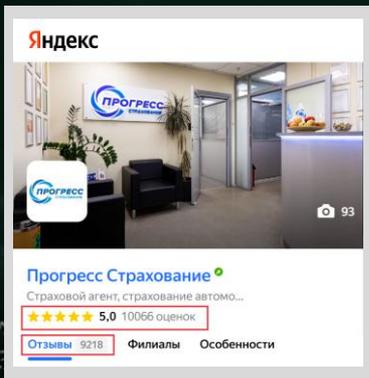
ШАГ ВПЕРЁД 2.0



Отдел контроля качества

- Анализ разговоров менеджера
- Чек лист
- Рекомендации по развитию продавцов
- Системная работа с обратной связью

Более **22 000** положительных отзывов о нас в Интернете:





1

Увеличение количества клиентов с 2 и более договорами:

2020 г. - 11 100

2025 г. - 17 500 (+35%)

2

Повышение доверия и лояльности клиентов:

увеличение жизненного цикла клиента в компании

2020 г. = 3.8 лет

2025 г. = 6.6 лет

3

Доход компании по новым продуктам:

за 5 лет вырос в 9,6 раз





НАШИ СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



1

Разработать собственное мобильное приложение

для клиентов,
с целью повышения удобства и
скорости взаимодействия.

2

Увеличить количество и улучшить качество видеоконтента.

Активнее использовать
видеоформаты
с разборами экспертов.

3

Хотим взаимодействовать в офлайне.

Проводить «Клиентские дни»,
запустить формат бизнес-
завтраков и т.д.





ШАГ ВПЕРЁД 2.0



Мы формируем страховую культуру через развитие клиентских сообществ, высокий уровень сервиса и понятный контент, чтобы страхование становилось для клиента не тратой, а инвестицией в спокойствие.





НАША КОМАНДА

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



“Привести лодку в движение может каждый человек...”

