ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ: НЕОБЫЧНОЕ РЕШЕНИЕ

Интересными решениями в целях повышения лояльности клиентов сегодня мало кого удивишь. Ради поддержки бренда компании привлекают звезд шоу-бизнеса, проводят лотереи и розыгрыши призов, вводят бонусные системы и дисконтные карты. Однако в Западной Европе уже в течение десяти лет используется принципиально иное решение – услуги типа assistance (услуги по поддержке). Они подразумевают помощь клиенту в таких неприятных ситуациях, как потеря бумажника или мобильного телефона, – в тех случаях, когда необходимо срочно связаться с банком или сотовым оператором, чтобы заблокировать кредитную карточку или номер телефона.

Клиенту достаточно позвонить по бесплатному номеру компании, оказывающей услуги assistance, и заявить о пропаже. Сотрудник центра обслуживания немедленно свяжется с банками или сотовым оператором и заблокирует все утраченные кредитные карты или SIM-карту мобильного телефона. Кроме экстренной блокировки карт, такие компании предлагают дополнительные услуги, на которые также существует большой спрос среди клиен-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 101

тов. К дополнительным услугам относятся, например, помощь в возврате потерянных ключей, аварийное резервирование наличных денег (emergency cash), служба доставки сообщений (Messenger Service), помощь в случае потери личных документов. Ежегодно фирмы, поставляющие услуги assistance, проводят более двух миллионов операций.

Большинство компаний personal assistance работают в партнерстве с другими крупными компаниями. Таким образом, использование всех возможностей assistance не только позволяет клиентам чувствовать себя безопаснее и чаще пользоваться карточками, но и приносит прибыль организациям, которые включили в свои предложения подобный пакет услуг.

На российском рынке услугу assistance, пока единственную в своем роде, представляет компания «Секурия» (Швеция).

О компании «Секурия»

«Секурия» – член общеевропейского проекта, инициатором и ведущим которого является Европейская Комиссия. Цель этого проекта – предотвращение злоупотреблений потерянными или похищенными платежными картами. Члены проекта разрабатывают и внедряют эффективные решения и методы, помогающие избежать финансовых потерь, связанных с неуполномоченным использованием платежных карт.

В России компания «Секурия» начала свою деятельность с внедрения на рынке услуги охраны мобильных телефонов и ключей, которая реализуется под названием «Альфа-Хранитель» в сотрудничестве с «Альфа-Банк». Данная услуга доступна вместе с потребительским кредитом банка.

В настоящее время компания «Секурия» намерена предложить российским покупателям также услуги по охране платежных карт и документов.

Как работают услуги assistance?

На документы и мобильный телефон наносятся специальные наклейки безопасности; ключи маркируются бре-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 102

локом с уникальным идентификационным номером. Наклейки и брелок содержат информацию о денежном вознаграждении за возврат утерянных предметов и бесплатный телефонный номер круглосуточной службы поддержки клиентов.

В случае утери платежной карты или мобильного телефона, клиенту достаточно позвонить по одному из бесплатных номеров в круглосуточный центр обслуживания клиентов «Секурии» и проинформировать об утрате оператора, который немедленно заблокирует SIM-карту или кредитную карту. Таким образом, клиент избавлен от необходимости в стрессовой ситуации искать телефон оператора мобильной связи или телефон банка.

Если человек нашел ключи, маркированные соответствующим брелоком, он звонит по номеру, указанному на брелоке и сообщает, где ему удобно передать ключи и получить вознаграждение. На следующий рабочий день «Секурия» направляет к нему курьера, который вручает вознаграждение, получает ключи и доставляет их в офис. По идентификационному номеру на брелоке определяется владелец ключей. «Секурия» связывается с клиентом и передает ему ключи в удобное для него время.

Преимущества для клиентов

При помощи экстренной блокировки платежных карт или SIM-карты телефона «Секурия» предотвращает дальнейшее злоупотребление и мошенничество, а также помогает найти и вернуть владельцу утерянные личные документы, мобильный телефон или ключи – благодаря предварительной маркировке охраняемых предметов.

Услуги assistance «Секурия» предоставляет под брендом компании-партнера. Таким образом, «Секурия» получает прибыль только тогда, когда ее получает компания-партнер. Это один из самых привлекательных моментов в сотрудничестве

Для каждого партнера разрабатывается индивидуальный комплект услуг. Пакеты assistance можно добавить к стандартному предложению партнера, расширив линейку предоставляемых им услуг. Выбранный пакет услуг парт-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 103

нер может продавать или предоставлять в качестве подарка своим клиентам. Для активации услуги партнеру достаточно передать данные о клиенте в «Секурию», где эти данные обрабатываются и вносятся в специализированную базу данных.

Преимущества для партнеров

Почему сотрудничество с «Секурия» выгодно для компании-партнера?

Во-первых, сотрудничество повышает уровень удовлетворенности клиентов и их лояльность по отношению к марке. Услуга assistance сфокусирована на гарантии безопасности и комфорта и позволяет обратить внимание на ценность, а не на стоимость продукта. Такого рода возможности становятся все более важными для современного и требовательного клиента. Благодаря размещению бренда на предметах постоянного пользования, таких, как мобильный телефон или ключи, клиент регулярно контактирует с маркой партнера.

Во-вторых, сотрудничество с «Секурия» позволяет поддерживать постоянное количество клиентов, удерживая их от перехода к конкурентам.

В-третьих, отметим отсутствие дополнительных расходов – «Секурия» сама осуществляет весь комплекс действий, связанных с услугой assistance. На практике это означает, что никаких дополнительных расходов клиент не несет.

В-четвертых, партнерство с компанией, предоставляющей услуги поддержки клиента, позволяет создать дополнительный источник прибыли, причем без финансового риска. Английский банк Barclayscard, являющийся одним их крупнейших распространителей услуги Card Block Forwarding, убежден, что эта самая прибыльная из всех существующих дополнительных услуг для пользователей пластиковых карточек.

Включая в свои предложения услуги «Секурии», множество международных организаций и фирм гарантирует клиентам надежность и высокое качество обслуживания.

Среди партнеров, оказывающих финансовые услуги, можно назвать IKANO Bank, Leumi Bank, Bank Santander,

Компания «Секурия» осуществляет свою деятельность на рынках таких стран, как Швеция, Норвегия, Финляндия, Польша, Израиль и Чили. Общее число клиентов компании насчитывает более миллиона человек.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 104

Diners Club International, American Express, Bank Millennium Prestige. Среди операторов мобильной связи партнерами являются фирма 3 (UMTS), Orange, Plus GSM и Era. Клиенты всех этих компаний пользуются сервисом «Секурии», защищающим их личные вещи.

Автоматически возникает вопрос, будет ли работать услуга на отечественном рынке, учитывая российский менталитет? На это хочется ответить, что еще несколько лет назад скептическое отношение вызывали многие отрасли, например страхование, сфера IT или ипотечное кредитование. А сейчас в России наблюдается настоящий бум в развитии этих областей. Следовательно, если услуги типа assistance популярны во всем мире, они могут быть востребованы и в нашей стране.

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!

На наш журнал можно подписаться, начиная с любого месяца, и получить уже вышедшие номера. Чтобы узнать подробности, позвоните по телефону (495) 981-44-23 или отправьте письмо по адресу office@consult-cct.ru

	ИНН 7724602154 ООО "Современные страховые технологии"	
Извещение	КБ "ИНТЕРКРЕДИТ" (ЗАО) г. Москва	
	Р.с. № 40702810800000003565	
	К.с. № 30101810300000000957	
	БИК 044599957 КПП 772401001	
	Плательщик	
	Адрес (с индексом)	
	Назначение платежа: Оплата подписки на журнал "Современные страховые технологии" годовая (или №№....), Количество экземпляров	Сумма
Кассир		
	Подпись плательщика	