

# SINERGIE A VANTAGGIO DEL CLIENTE

di MARIA MORO

LA VOGLIA E LA CAPACITÀ DI INNOVARE DEVONO ESSERE UNA VOCAZIONE MESSA AL SERVIZIO DEGLI ASSICURATI. PER AXA ASSISTANCE, SAPER COLLABORARE CON GLI INTERMEDIARI VERSO QUESTO FINE COMUNE DIVENTA ANCHE UNA LEVA DI FIDELIZZAZIONE BASATA SU MOTIVAZIONE E STRUMENTI ADEGUATI

Compagnia e intermediari hanno l'obiettivo comune di soddisfare le esigenze di protezione del cliente e per questo la collaborazione, non solo in fase di proposta ma anche di creazione del prodotto, va coltivata e incentivata. L'intermediario ha il polso del mercato, conosce la clientela, e questo *know how* diventa indispensabile per le compagnie che lo vogliono cogliere. "Dobbiamo andare oltre la migliore proposta al cliente e dare risposta ai suoi bisogni, un passaggio che può avvenire solo attraverso la collaborazione", dice **Mirko Formica**, responsabile corporate di **Axa Assistance**, che sostiene l'importanza di lavorare in sinergia tra compagnia e agenti, attraverso una catena del valore che parte dal recepimento delle esigenze del cliente e dalla loro analisi per formulare una proposta innovativa da riportare sul mercato. "Molti grandi operatori

di settori come le *utilities*, la grande distribuzione, le banche, le associazioni o i produttori di elettrodomestici, sono alla ricerca di coperture assicurative di assistenza e tutela legale da includere nella propria offerta o nelle *fidelity card*", suggerisce Formica. Gli agenti o i broker attenti possono cogliere le esigenze da sviluppare in stretta collaborazione con il team della compagnia, creando un prodotto che il cliente senta tagliato su misura per sé.

## COLLABORAZIONE PER LA CREAZIONE DI NUOVI SERVIZI

Un metodo di confronto costruttivo tra domanda e offerta che Axa Assistance persegue sia nella linea *corporate*, per la realizzazione di prodotti personalizzati su sollecitazione degli intermediari, ambasciatori delle richieste specifiche di un cliente, sia attraverso la linea *retail*. Secondo **Guido Dell'Omo**, responsabile retail di Axa Assistance, capita molto spesso che l'innovazione arrivi dal mondo della distribuzione: "quello degli intermediari è un apporto fondamentale nello sviluppo di prodotti e sistemi. Da questa esperienza è nata *Trade*, la piattaforma utile ad agenti e broker nell'offerta dei prodotti retail come assicurazione viaggi, trasferte di lavoro, mezzi di trasporto e la rinnovata proposta di tutela legale". "Trade è uno strumento contenitore per la vendita dei nostri prodotti di punta", spiega **Gian Maria Dossena**, sales insurance intermediaries & legal protection di Axa Assistance, "è un esempio concreto di collaborazione con gli intermediari, dai quali abbiamo raccolto molte informazioni utili per migliorare questo servizio e renderlo personalizzabile per quanto riguarda garanzie e massimali".



**Mirko Formica**, responsabile corporate di Axa Assistance