

## HISTORIA SUKCESU KLIENTA INTEGRITY



### OPIS SYTUACJI

AAA Carolinas, jako członek rodziny American Automobile Association ma siedzibę w Charlotte w Karolinie Północnej w USA. Organizacja zatrudnia ponad 1300 pracowników. Jest to jeden z największych i najszybciej rozwijających się klubów AAA, który z dumą obsługuje klientów w Północnej i Południowej Karolinie. Kulturę Karoliny AAA można podsumować jednym słowem - WOW! Chcą zachwycać swoich klientów - zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Ich ludzie rozumieją swoją misję i są oddani trosce o klientów, dostarczaniu rozwiązań i osiągnięciu pożądanego rezultatu.

### CELE

- Wdrożyć proces sprzedaży zgodny z misją firmy i podstawowymi wartościami
- Ustanowić wspólny proces i język sprzedaży skoncentrowany na tworzeniu wartości dla klientów
- Wyróżnić się na rynku dzięki sprzedaży konsultacyjnej
- Rozwinąć długoterminowe relacje, zwiększyć satysfakcję i utrzymanie klientów
- Zwiększyć sprzedaż wieloliniową z 1,3 do 3,0 na gospodarstwo domowe

### ROZWIĄZANIA

Aby zapewnić „wspólny język” w całym przedsiębiorstwie, grupa sprzedaży AAA Carolinas Insurance Agency, wraz z menedżerami i liderami, uczestniczyła w procesie Integrity Selling®. Celem było zapewnienie wszystkim w organizacji sprawdzonego procesu sprzedaży, który był skoncentrowany na relacjach, a nie na produkcie, w oparciu o silne wartości i zasady etyczne.

Wizją przywództwa było ustanowienie punktu odniesienia dla sukcesu, a ostatecznie stworzenie większej wartości dla klientów. Ponadto Integrity Selling® zapewniło mapę drogową coachingu dla menedżerów i liderów. Koncentrując się na podkreślaniu wartości w stosunku do ceny, agenci sprzedają zwiększoną liczbę polis z wyższymi sumami ubezpieczenia a także otrzymują więcej poleceń od klientów. Aby zapewnić kontynuację tempa wzrostu, wszyscy nowi agenci, menedżerowie i liderzy uczestniczą w Integrity Selling® w ciągu pierwszego roku w AAA Carolinas.

*„Integrity Selling® poprawiło ogólne doświadczenie klientów w kontakcie z naszym zespołem ubezpieczeniowym. Teraz każda interakcja klienta jest z pracownikiem, który uważnie słucha, skupia się na kliencie i odpowiada, mając na uwadze jego dobro. To nie tylko poprawiło ogólną satysfakcję klientów, ale zwiększyliśmy także penetrację naszych produktów i kont w każdym gospodarstwie domowym, pomagając naszej agencji w realizacji naszego własnego motta „3 to klucz”.*

*- Stephen Simmons,*

Manager of Direct Sales, AAA Insurance Agency

### EFEKTY

Spójne  
doświadczenie  
Klientów

Wskaźniki  
lojalności  
wystrzeliły w górę

Wzrost  
sprzedaży polis

Przyspieszenie  
osiągnięć  
agentów

Wzrost  
liczby  
poleceń

- Stworzone spójne doświadczenie klienta we wszystkich jednostkach AAA Carolinas
- Wyniki Net Promoter Score gwałtownie wzrosły z niskich 60 do wysokich 80 punktów w mniej niż rok.
- Zwiększona sprzedaż polis i zakupy z wyższymi sumami ubezpieczenia.
- Szybki start nowych agentów i wyniesienie doświadczonych agentów poza okresy stagnacji
- Koncentracja na budowaniu relacji, zwiększona liczba rekomendacji klientów.

*„Od czasu wdrożenia Integrity Seling® zaobserwowaliśmy wzrost satysfakcji klientów mierzony wskaźnikiem Net Promoter Score, który dał agencji duży sukces w podniesieniu retencji”.*

*- Jim McCabe,*

Delta Regional Sales Manager,  
Barger & Associates

**INTEGRITY**  
*Solutions*

Po więcej informacji skontaktuj się:

Integrity Solutions Poland  
(48) 696-090-371

[IntegritySolutionsPoland.pl](http://IntegritySolutionsPoland.pl)

