

Kundenzufriedenheit erreicht man durch Servicequalität.



CSS HATTRICK

Herausforderung

Ziel der CSS Versicherung war es, den Kundestamm auszubauen und bis 2018 die Referenz bezüglich Kundenzufriedenheit und Qualität im Schweizer Markt zu sein. BSP. unterstützte sie dabei mit einem Führungsentwicklungsprogramm im Vertrieb.

Lösung

Getreu dem «Co-Creation»-Ansatz, entwickelte BSP. mit der Vertriebsleitung der CSS die massgebenden Führungsstandards und leitete daraus Führungsrollen und -tätigkeiten ab. Seit Beginn des Projekts waren der Vertriebsleiter, die Marktgebietsleiter, ausgewählte Generalagenten, die Personalentwicklung, der Leiter der Fachausbildung sowie das HR der CSS involviert, um das Programm «Hattrick» mit zu entwickeln und im Kreis weiterer Führungskräfte auszurollen. Ergebnis: Zwischen 2014 und 2017 wurden drei aufeinander aufbauende Befähigungsprogramme umgesetzt. Deren Leitprinzipien: «Anlernen, Festigen, Anwenden».

Ergebnis

Einen Beitrag zur sechsstelligen Zunahme der Kunden; zur signifikanten Steigerung der Kundenzufriedenheit; zur zweistelligen Erhöhung der pro-Kopf-Produktion schweizweit; zum unverkennbaren Führungsverständnis über die Bedeutung vom First Line Sales Management als Hebel des langfristigen Erfolges.