

A satisfação dos nossos clientes é um indicador de extrema importância para continuarmos a melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

Sob o princípio de que “o que não é medido, não pode ser melhorado”, implementámos um programa de NPS na Generali Tranquilidade, envolvendo colaboradores e parceiros de negócio com o objetivo de medir e melhorar a experiência dos nossos clientes.

O NPS é uma métrica que avalia a satisfação e a lealdade do cliente, através de uma única pergunta “Recomendaria a Generali Tranquilidade a um amigo ou familiar com base na sua experiência recente?”.

Dependendo das respostas numa escala de 0 (Nada provável) a 10 (Extremamente provável), apuram-se os Detratores (0-6), Passivos (7-8) e os Promotores (9-10).

A pontuação do NPS é calculada subtraindo a percentagem de detratores da percentagem de promotores.

O resultado pode variar entre -100 (extremamente negativo) a +100 (extremamente positivo). Uma pontuação acima de 50 é considerada excelente, enquanto uma pontuação entre 30 e 50 é considerada positiva. Pontuações abaixo de 30 indicam que há áreas a melhorar.

No segundo semestre de 2024, destacamos os bons resultados nos processos de:

- Aquisição de seguro automóvel, que pontuou 55,9, ou seja, Excelente, e
- Resolução de sinistros Casa, que pontuou 55,3, também Excelente.