



INNOVATE WITH PURPOSE

2024 LIMRA ANNUAL CONFERENCE

Criando uma jornada impactante do cliente



Phil Brown

*CVP, Soluções de Pesquisa
LIMRA e LOMA*



Ethel Garcia Cueto

*Diretora de Desenvolvimento e
Comunicação de Força de Ventas
GNP Seguros*



José Pires

*Diretor de Vendas
Bradesco Vida e Previdência*



Marcelo Assunção

*CEO Regional, América Latina e Caribe
LIMRA e LOMA*



Comparando a experiência do cliente

Criando uma jornada impactante do cliente

Para criar uma jornada impactante, você precisa de métricas para:

- Determinar onde você está
- Avaliar onde você quer estar
- Mensurar seu progresso

Estas medidas devem:

- Ser significativas para o seguro de vida
- Fornecer definições consistentes
- Representar o Mercado

Estrutura LIMRA

Visão diagnóstica

Análise de pares relevante

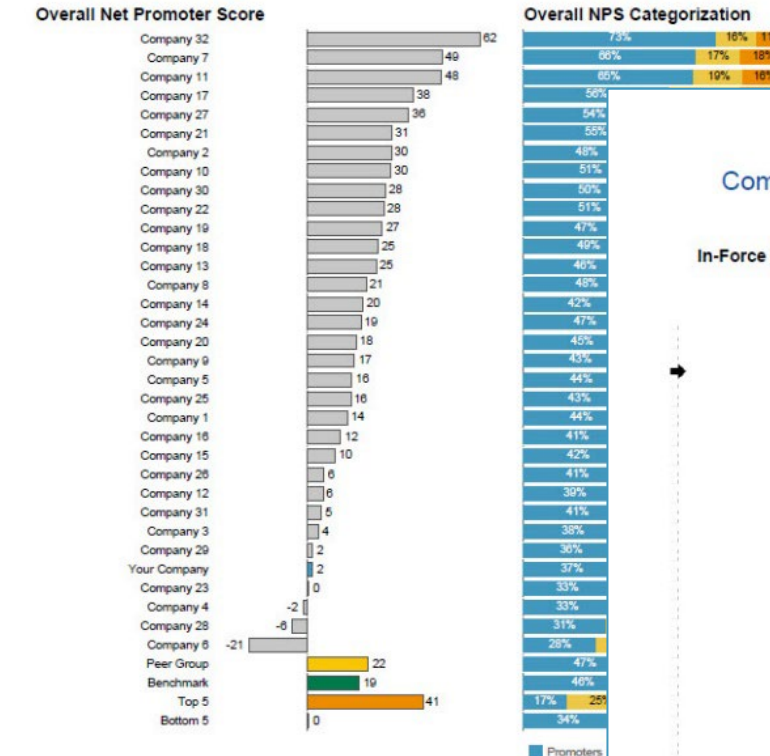
Além do NPS: o relacionamento

Métrica quadridimensional baseada em relacionamento



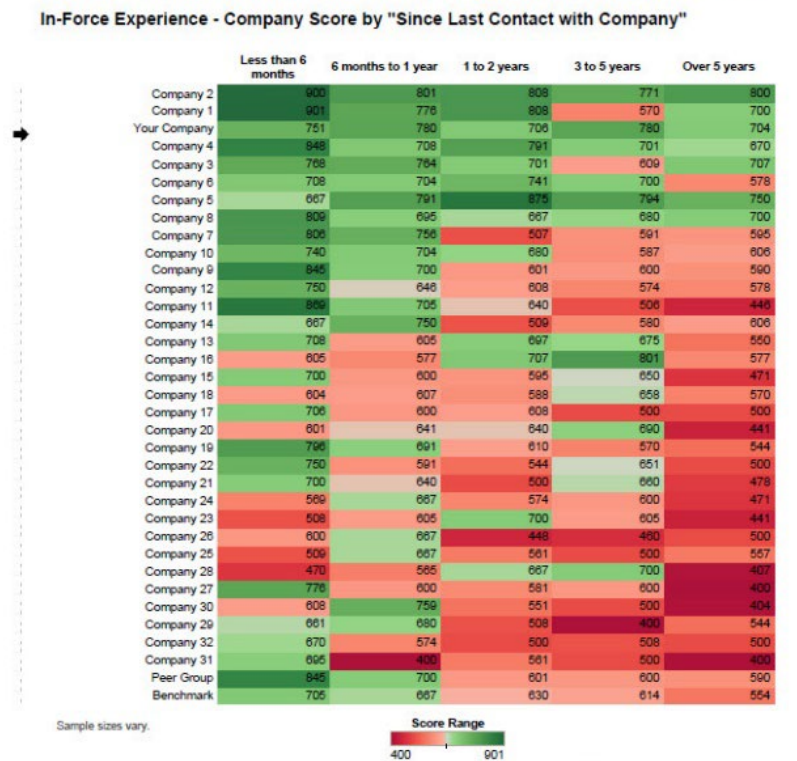
Escala de 0 a 1.000 (fácil de entender)

Net Promoter Score vs. Industry Participants SAMPLE REPORT



The Net Promoter Score (NPS) is a measure of loyalty to brand and of customers have with a company.

Company Score by "Since Last Contact with Company" SAMPLE REPORT



The In-Force Experience - Company Score represents an assessment of the consumers' overall perceptions of their experience with the company itself (the company website, service from the company call center, and any materials provided by the company to help customers manage/maintain their life insurance). The table above displays how the In-Force Experience - Company Score varies by years since the last contact with the company.

O Scorecard da Indústria por 10 Anos

Orientação imparcial para membros

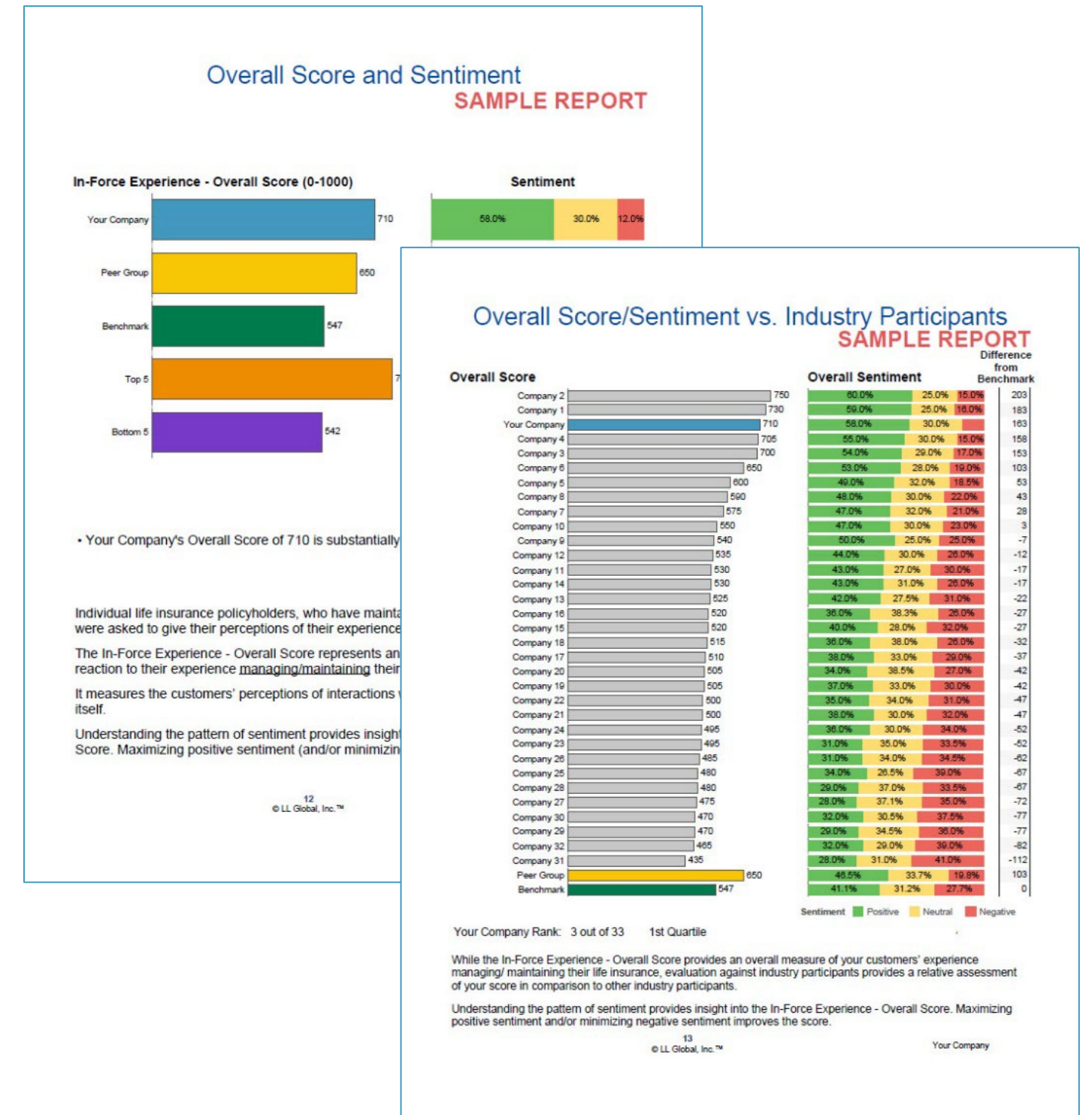
- Experiência incomparável em benchmarking
- Ampla representação de mercado

Amostra Significativa

- Quase 6.000 segurados (seguro de vida) entrevistados
- Representando as 33 principais empresas (por contagem de políticas em vigor)
- Baseado em painel (não é necessário aumento de TI para participar)

Benchmarks de pares

- Cx para empresa, distribuidor, grupo de pares, indústria
- Análise de sentimento subjacente a cada pontuação
- Avalia a percepção da empresa e do distribuidor separadamente

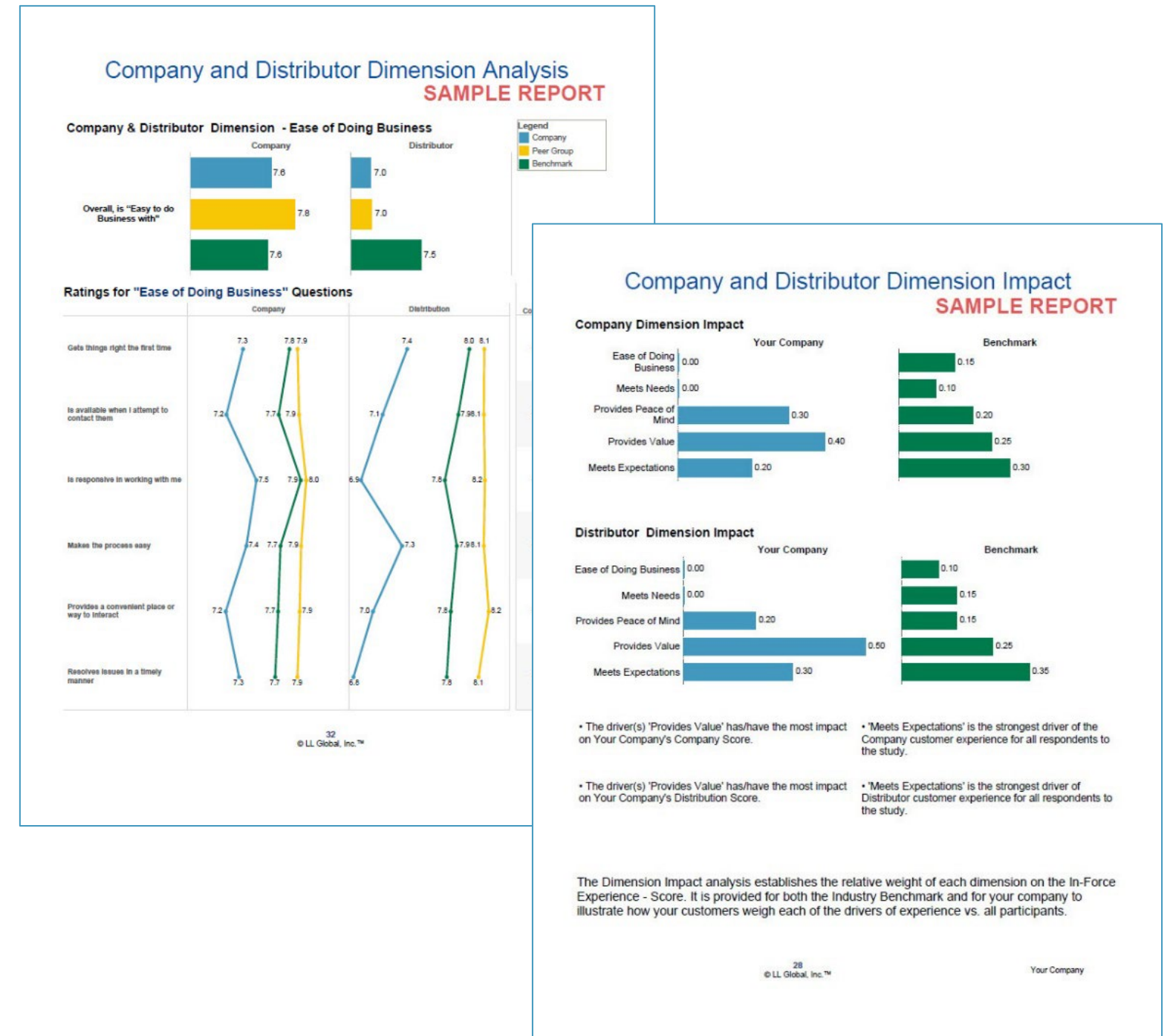


Insight acionável

A análise de impacto identifica como cada fator impacta a Pontuação de Experiência do Cliente para descobrir as oportunidades mais atraentes

Aproveite insights quantitativos para aprimorar relacionamentos

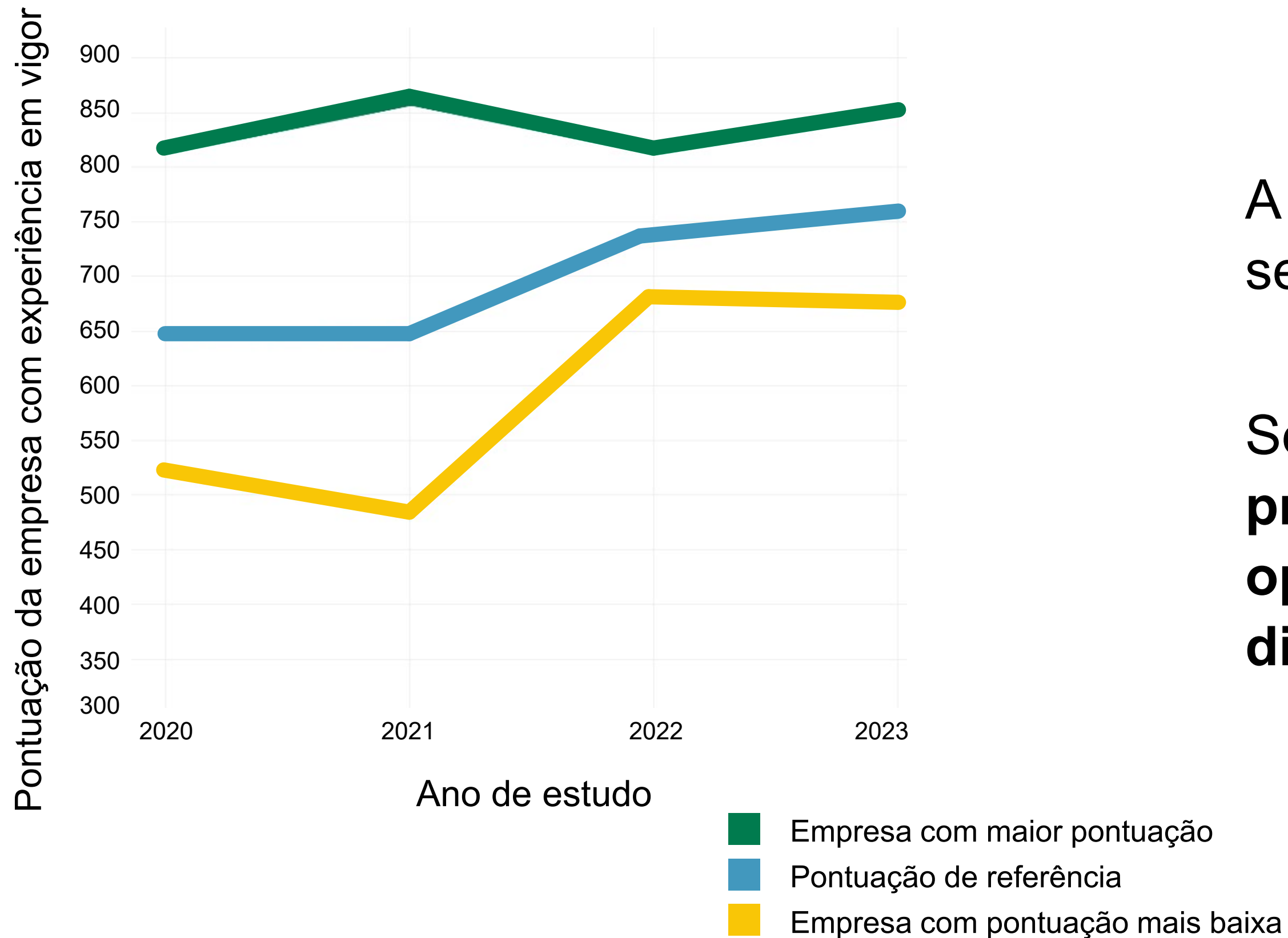
Determine os investimentos do ciclo de vida: Loja, Compra, Em vigor, Reclamações





Aprendizados dos últimos anos

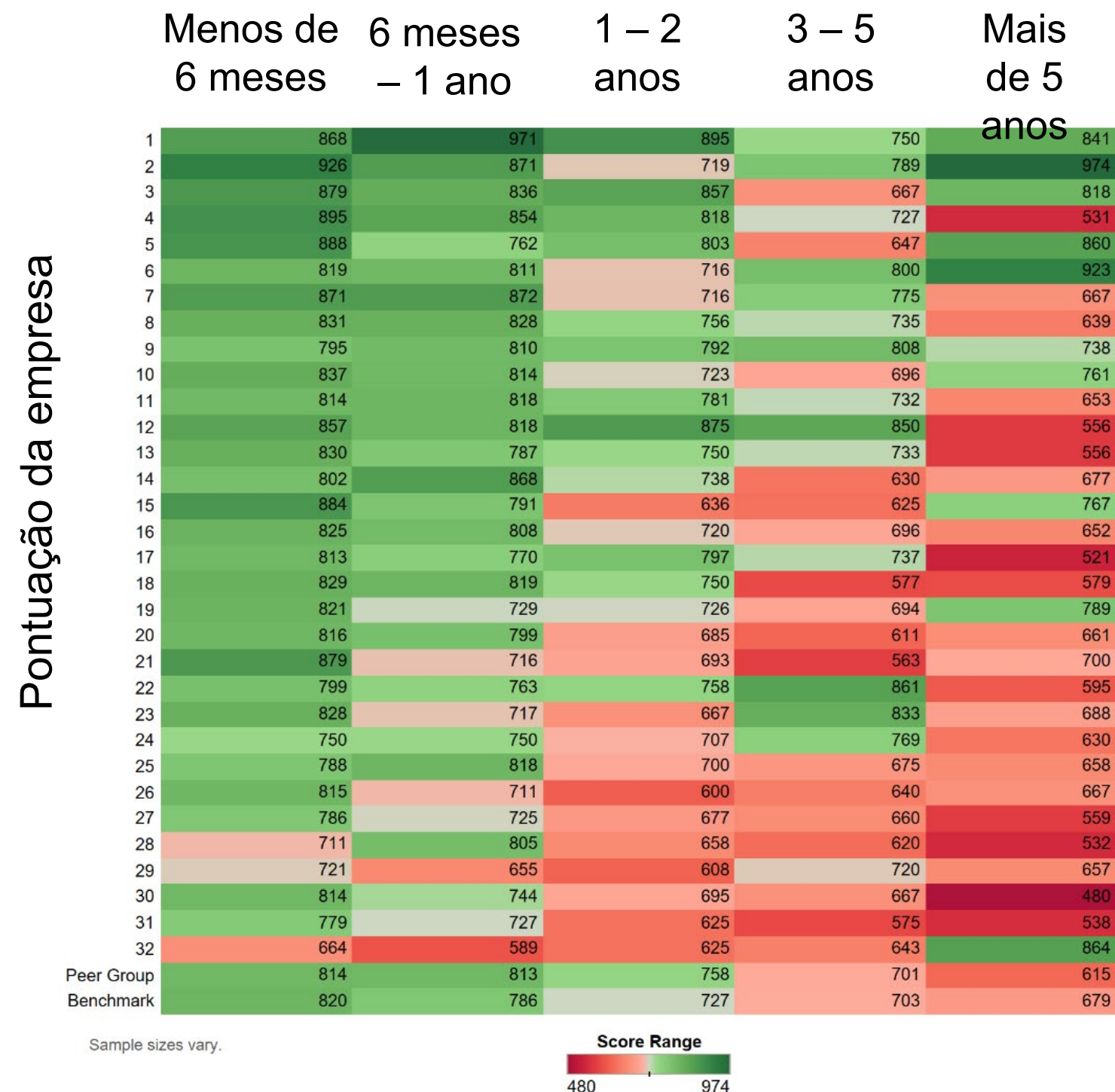
As pontuações da indústria têm melhorado e diminuído



A capacidade de se destacar será **cada vez mais difícil** .

Serão necessários **insights práticos para identificar oportunidades específicas de diferenciação competitiva** .

Líderes CX mantêm o envolvimento do cliente



Os líderes de Cx aproveitam consistentemente as oportunidades para manter o envolvimento e a comunicação

Tempo de pontuação da empresa em vigor desde a compra

Pontuações positivas são impulsionadas pelo cumprimento das expectativas

Motivadores da experiência do cliente

- Facilidade para fazer negócios
- Atende às expectativas
- Atende às necessidades
- Proporciona tranquilidade
- Fornece valor



Pontuações positivas são impulsionadas pelo cumprimento das expectativas

Motivadores da experiência do cliente

- Facilidade para fazer negócios
- **Atende às expectativas**
- Atende às necessidades
- Proporciona tranquilidade
- Fornece valor



Atender às expectativas está **ultrapassando** todas as outras áreas. **É fundamental fazer jus à reputação.**



Ethel Garcia Cueto

*Diretora de
Desenvolvimento e
Comunicação de Força
de Ventas*
GNP Seguros

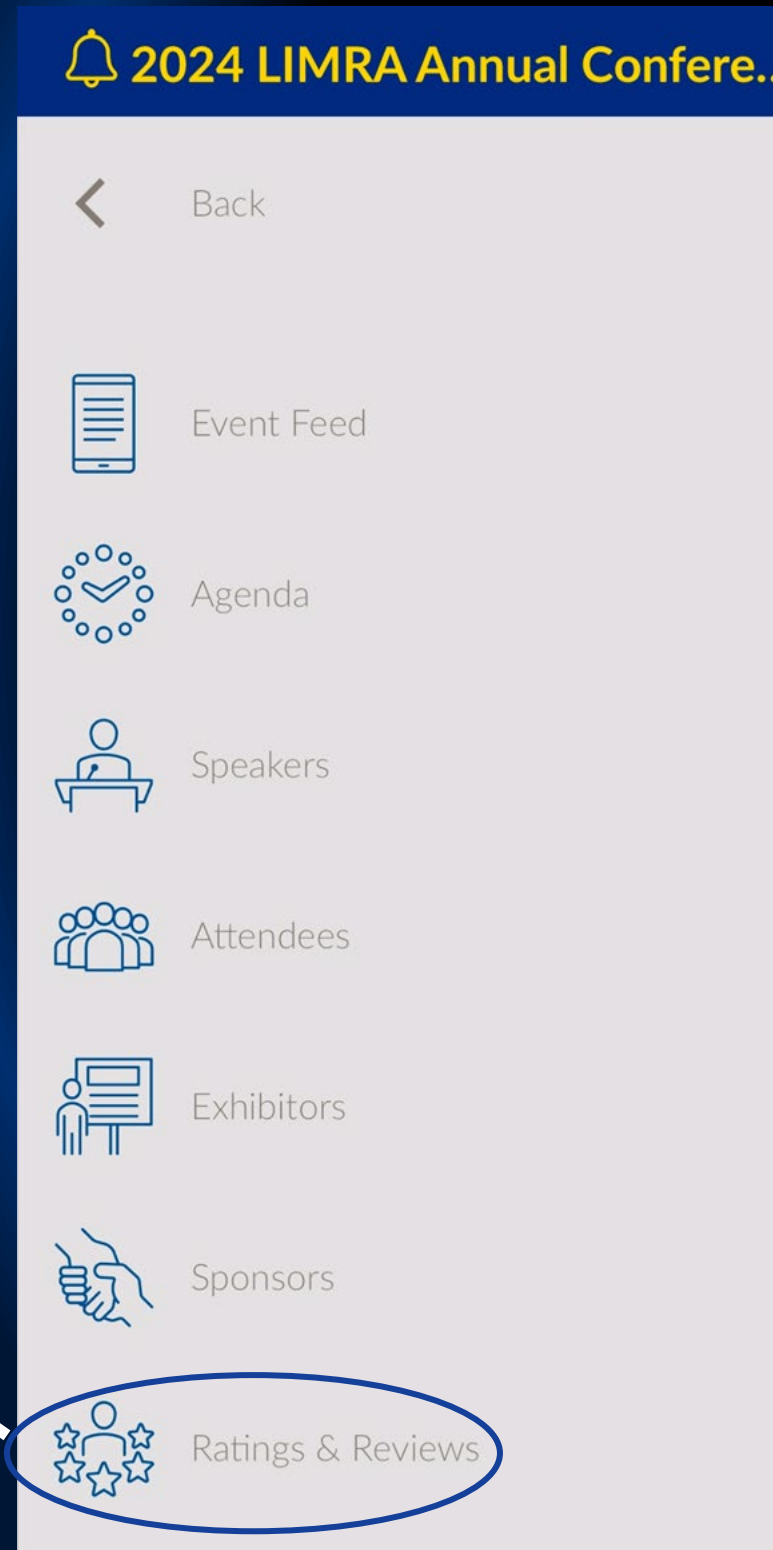


José Pires

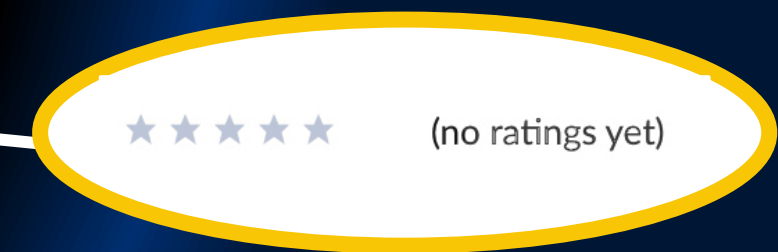
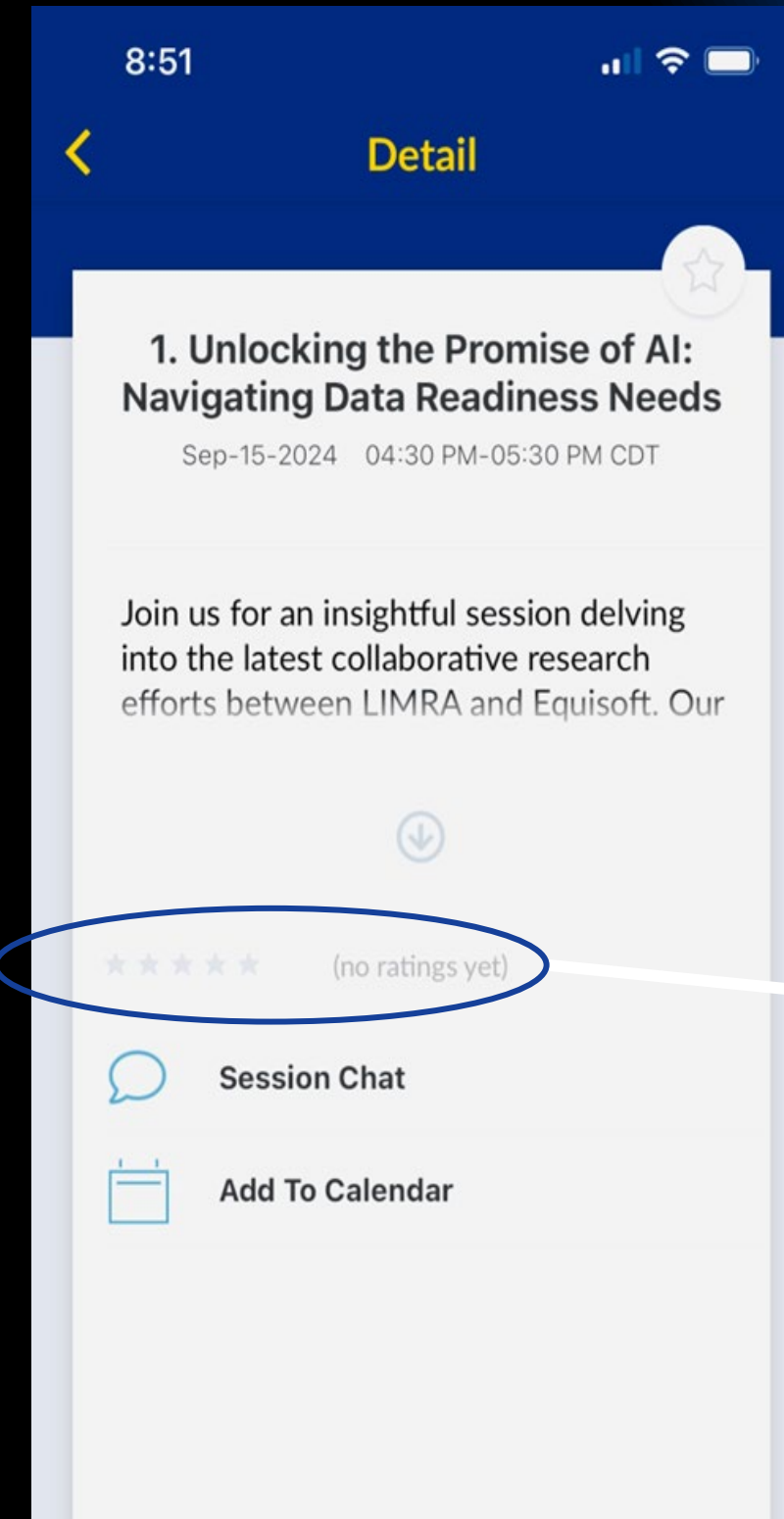
Diretor de Vendas
Bradesco Vida e
Previdência

Please Provide Your Feedback on the Conference App

OPTION 1



OPTION 2



Thank You

