



*СГ МСК презентовала в Москве офис урегулирования нового формата, который можно смело назвать уникальным для страхового рынка. Он стал первым в череде запланированных к открытию представительств компании, которые будут переформатированы в рамках масштабной программы преобразования бизнеса и повышения качества обслуживания. До конца 2013 года компания планирует открыть еще 5 офисов такого формата в ключевых регионах присутствия.*

Офис нового формата полностью ориентирован на ожидания клиентов и должен сломать стереотип о неудобствах и потерях времени, связанных с посещением страховой компании. Бизнес-процессы здесь выстроены таким образом, чтобы клиент потратил не больше часа своего времени, каким бы сложным ни был повод для обращения. При этом время нахождения в очереди в любом случае не должно превышать 10 минут.

Для комфорта клиентов СГ МСК в новом офисе применен принцип зонирования, подразумевающий разделение помещения на функциональные зоны. В частности, здесь есть welcome-зона, где дежурный консультант поможет сориентироваться и заполнить основные документы; зона клиентского обслуживания площадью 400 кв. м; зона ожидания с мягкими диванами и планшетами iPad с доступом в Интернет. С их помощью можно ознакомиться со специальными предложениями и акциями компании, посмотреть образцы заполнения документов или просто провести время в Сети. Для того чтобы обслуживание клиентов происходило быстро и качественно, для офиса нового формата было рассчитано оптимальное количество сотрудников, которые в течение рабочего дня могут обслужить до 180 клиентов, что гораздо больше, чем в обычном представительстве компании. Для удобства посетителей офис в будни работает с 8:00 до 20:00 без перерыва на обед, в выходные и праздничные дни – с 10:00 до 19:00 по предварительной записи. Кстати, для клиентов, предпочитающих обращаться за страховыми услугами после рабочего дня, в офисе оборудована зона отдыха с бесплатными массажными креслами, где можно расслабиться и снять стресс после рабочего дня. Для посетителей с детьми предусмотрен детский уголок. Кроме того, офис располагает бесплатной парковкой на 95 машиномест. Все примененные здесь нововведения позволяют назвать новый офис урегулирования СГ МСК одним из самых современных и удобных для клиентов из всех существующих офисов страховых компаний. Офис открылся по адресу: ул. Русаковская, д. 13, стр. 5.

«Открытие московского офиса нового типа, ориентированного прежде всего на интересы клиентов, – лишь первый шаг в нашей работе по улучшению сервиса. В настоящее время мы реализуем масштабную программу преобразования бизнеса, которая способна установить новую планку для всего рынка», – комментирует Арман Гаспарян, исполнительный вице-президент, руководитель Блока урегулирования убытков СГ МСК.





источник: [Википедия страхования](#), 17.07.13