

Spiegeltje, spiegeltje aan de wand wie schrijft de meest heldere brieven van het land? Misschien is dat wel Unigarant!



De schadeverzekeraar is dit jaar namelijk samen met Loo van Eck gestart met het herschrijven van meer dan 1.000 brieven. Want Unigarant wil haar klanten zo goed mogelijk helpen. Ze bij de hand nemen en ze laten zien welke mogelijkheden er zijn. Zodat klanten precies weten waar ze aan toe zijn. Dat betekent: brieven in heldere, eenvoudige taal waarin het verzekeringsproces zo duidelijk mogelijk uitgelegd wordt.

Een behoorlijke klus ...

... die Sanne Botterblom, tekstschrijver bij Loo van Eck, met beide handen aangegrepen heeft. Samen met onder andere schadebehandelaars, communicatieadviseurs en beleidsmedewerkers zorgt zij ervoor dat alle brieven straks voldoen aan bepaalde eisen. Ze zijn:

- ✓ Concreet
- ✓ Kort
- ✓ Duidelijk
- ✓ In taalniveau B1+
- ✓ Persoonlijk
- ✓ Behulpzaam

Kortom: ze zijn hartstikke klantgericht!

Hoe ziet zo'n klantgerichte brief er dan uit? Nou zo!

En wat maakt deze brief dan zo klantgericht? Sanne vertelt ...

De dikgedrukte koppen

"De belangrijkste vraag of kernboodschap van elke alinea staat vetgedrukt in de kop. De toelichting staat eronder. Hierdoor ziet de klant heel snel welke informatie waar staat. En hoeft hij niet lang te zoeken naar de informatie waar hij naar op zoek is."

De vermelding van concrete gegevens

"Kan de klant actie ondernemen? Dan vermelden we gelijk hoe hij dit kan doen. Wil de klant bijvoorbeeld een verzekering bij Unigarant sluiten? Heeft hij vragen over de offerte? Of wil hij zijn huidige verzekering opzeggen? Dan vermelden we welk telefoonnummer hij kan bellen. Naar wie hij kan mailen. Of naar welke website hij kan gaan. Dat scheelt hem veel onnodige zoektijd en telefoontjes met de verkeerde persoon."

Een stukje extra service

"In de brieven beantwoorden we niet alleen vragen van de klant, maar geven we ook een stukje advies. We denken alvast na over wat de klant nog meer wil weten. In deze brief zie je bijvoorbeeld dat we een tip geven over de overstapservice."

Een boek. Om u te inspireren.
Zodat uw organisatie
uitstraalt wie zij is.

Bent u verantwoordelijk voor de opleidingen binnen uw organisatie? Dan kunt u onze nieuwe opleidingsgids opvragen. Geen uitgebreide trainingsomschrijvingen, klantenlijsten en verhalen over onszelf. Dat leest u al op loovaneck.nl.

Het boek vertelt het verhaal van een fictieve organisatie die worstelt met verschillende herkenbare communicatieproblemen. Voor ieder probleem beschrijven we een concrete oplossing.

Bent u al klant van ons? Grote kans dat uw afdeling P&O of Communicatie in januari het boek ontvangt. Gebeurt dat niet? En wilt u zich wel oriënteren? Geef uw adresgegevens dan door via loo@loovaneck.nl. Dan sturen we u een exemplaar toe.

Onderwerp: uw Unigarant Autoverzekering

Beste mevrouw Garant,

Hartelijk dank voor uw aanvraag voor de Unigarant Autoverzekering. Uw auto met kenteken 1-ABC-23 is verzekerd vanaf 30-11-2015. Hierbij ontvangt u uw polis, nota en groene kaart.

Meer informatie over uw verzekering vindt u in de bijlagen

- Op uw polisblad leest u waarvoor u verzekerd bent en hoe u een schade bij ons meldt.
- Op uw nota leest u informatie over uw premie en de betaling.
- Op de groene kaart vindt u uw verzekeringsgegevens en belangrijke telefoonnummers.

De voorwaarden staan op unigarant.nl/polisvoorwaarden

Bij het afsluiten van deze verzekering ging u akkoord met de voorwaarden van deze verzekering. Wilt u ze nog eens nalezen? Ga dan naar onze website. Bedenkt u zich en wilt u de verzekering toch niet sluiten? Dan kunt u dat binnen veertien dagen aan ons doorgeven.

Controleer uw gegevens

Kloppen de gegevens op uw polisblad niet? Of wilt u uw gegevens wijzigen? Neem dan contact met ons op. U vindt onze contactgegevens onderaan deze brief.

U kunt rekenen op kwaliteit en service

U bent als klant erg belangrijk voor ons. Daarom helpen wij u graag op de allerbeste manier. Maar bent u na het eerste verzekeringsjaar toch niet tevreden? Dan kunt u op ieder moment uw verzekering beëindigen.

Onze klanten zijn tevreden over ons

Wij meten voortdurend onze klanttevredenheid. Onze klanten beoordelen de schadeafhandeling met een 8,3 en ons klantcontact scoort een 8,4. Daar zijn wij uiteraard erg trots op.

Tip: heeft u nog overstapservice nodig?

Heeft u deze verzekering ook bij een andere maatschappij en heeft u deze nog niet opgezegd? Ga dan naar opzeggen.nl. Daar vindt u gratis opzeggubrieven.

Heeft u vragen?

Op onze site vindt u ook een handig overzicht met antwoorden op veelgestelde vragen. Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op. Dat doet u via het contactformulier op unigarant.nl/klantenservice. Natuurlijk kunt u ons ook e-mailen via info@unigarant.nl. Of u belt naar 088 299 38 82. Wij helpen u graag.

Met vriendelijke groet,
Unigarant Verzekeringen