

Forsikring til å forstå

- litt om klarspråk i Storebrand

Forsikringsforeningen, 15.09.2015
Ingeborg F. Skaug

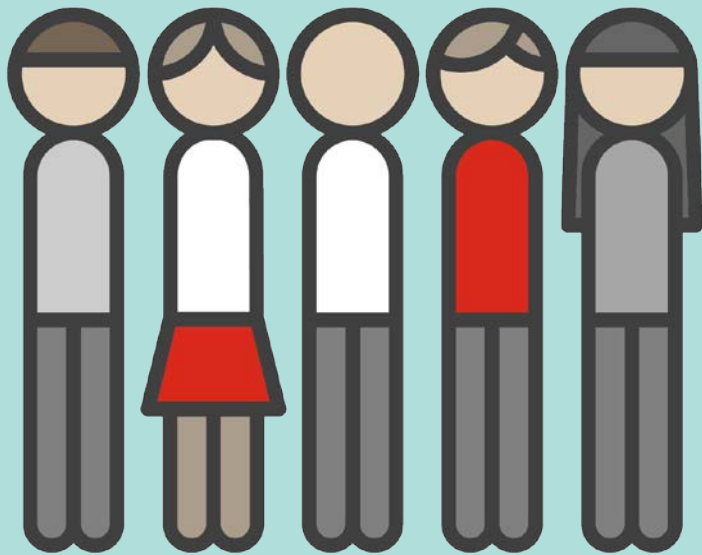




På kundens side



Motivere til
å handle nå



Enkelt for kunden-
ALLTID

Produktrelaterete utsendelser



På kundens side?





Enormt omfang av utsendelser fra ulike selskaper og systemer



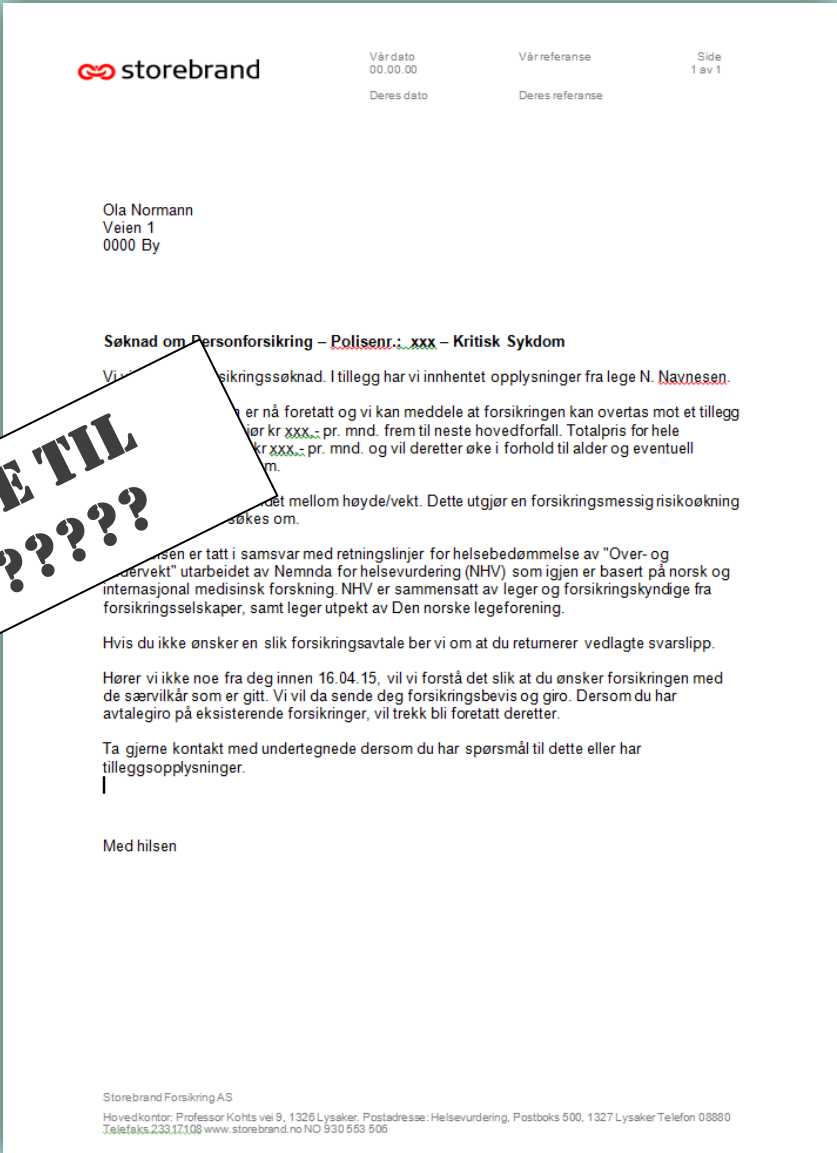
Brevansvarlige er dyktige fagpersoner, men ikke alltid gode kommunikatører



Kundene forstår ikke det de mottar og må kontakte kundesenteret for nærmere forklaring

Dråpen...

**"SENDER VI DETTE TIL
KUNDENE VÅRE ??????"**





- 1 Forbedringsarbeidet organiseres gjennom konsernprosjekt
- 2 Kartlegging og evaluering av alle brevmaler
- 3 Kompetanseutvikling og tydelig arbeidsprosess



1

Må kundene kontakte oss for å forstå?



2

Hva mener de om konkrete utsendelser?



3

Hvilken karakter gir de informasjonen de mottar totalt?



1

Vi deler læring og suksesshistorier internt og skaper en klarspråkkultur i konsernet

2

Vi samarbeider med gode støttespillere

3

Vi sikrer at klarspråkarbeidet ikke er et stunt, men starten på kontinuerlig forenkling av all kundekommunikasjon i Storebrand

