



Συνάδελφοι,

Αναλογιζόμαστε με προβληματισμό τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρία μας αντιμετωπίζει ένα από τα κύρια **ανταγωνιστικά** της **πλεονεκτήματα**: την παρουσία της σε **12 μέρη της Ελλάδος** μέσω των καταστημάτων της.

Σε ένα περιβάλλον που άλλοι παίχτες της αγοράς φαίνεται να ισχυροποιούνται (πχ εξαγορά της Αγροτικής Ασφαλιστικής από την ERGO), η Εθνική πρέπει να εκμεταλλευτεί αυτό που τη ξεχωρίζει: **τους ανθρώπους της**. Αυτοί που με την παρουσία τους στις πόλεις που τοποθετούνται (πρέπει να) προσδίδουν αξία τόσο στην Εταιρία μας, όσο και στην τοπική κοινωνία.

Η **Ομάδα Εργαζομένων SYNERGASIA** επαναφέρει στην ατζέντα την αξιοποίηση του δυναμικού που λιμνάζει ανάμεσα στις *Κατσοιριδικές* προκαταλήψεις και τα *Αθηνοκεντρικά* αντανακλαστικά.

Συγκεκριμένα, καλούμε τη Διοίκηση της Εταιρίας μετά από τον κατάλληλο σχεδιασμό (διαδικασίες, συμμόρφωση, εμπορική πολιτική κλπ.) να προχωρήσει αποφασιστικά στα κάτωθι:

- Αύξηση των αρμοδιοτήτων και προσβάσεων στον Κλάδο Αυτοκινήτου.

Αν με την παραγωγή του Κλάδου Αυτοκινήτου στα σημερινά χαμηλά επίπεδα η εξυπηρέτηση της Εταιρίας υπολείπεται του απαιτητού, τότε τι θα γίνει εάν ευοδωθούν τα σχέδια για διπλασιασμό του στόλου των ασφαλιζόμενων οχημάτων;

- Πρόσβαση στον ηλεκτρονικό φάκελο ζημιάς τόσο για τον Κλάδο Αυτοκινήτου όσο και για τον Κλάδο Πυρός.
- Δημιουργία **hot line** γραμμής σε κάθε Διεύθυνση ώστε να μπορούν να επικοινωνούν οι συνάδελφοι των καταστημάτων με τα κεντρικά.

Η αδυναμία αποτελεσματικής επικοινωνίας των καταστημάτων με τα Κεντρικά αδυνατίζει το κύρος των συναδέλφων όταν μπροστά τους βρίσκεται ο πελάτης ή ο συνεργάτης, αλλά κυρίως χάνεται μια ευκαιρία για μια καλή εξυπηρέτηση που χαρίζει στην Εταιρία μας την αμεσότητα και την αξιοπιστία που θέλει να τη χαρακτηρίζει.

- Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης.

Ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης εκπαίδευση, όσο και εξ αποστάσεως θα εκτοξεύσει την

παραγωγικότητα των καταστημάτων και θα αποφορτίσει τους Κλάδους καταλήγοντας σε καλύτερα επίπεδα εξυπηρέτησης από την Εταιρία μας.

Είτε με τριμηνιαίες επισκέψεις συναδέλφων στην έδρα, είτε με επίσκεψη συναδέλφων των Κλάδων στα καταστήματα, η Εταιρία μπορεί να αξιοποιήσει τη μακρά παράδοση εκπαίδευσης που έχει και η οποία μπορεί να συμπληρωθεί από την πολύτιμη εμπειρία που έχει αποκτήσει στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (e-learning portal κλπ.).

- Ανάπτυξη Πωλήσεων

Κομβικό σημείο για την αξιοποίηση των καταστημάτων θα πρέπει να έχει η προώθηση των εργασιών της Εταιρίας μέσω της αναβάθμισης του ρόλου των RM. Δεν νοείται το 85% της παραγωγής Κλάδου Ζωής να είναι από την Αττική...

- Θέσπιση διαδικασίας ανατροφοδότησης των Κλάδων

Οι συνάδελφοι των καταστημάτων έρχονται σε καθημερινή επαφή με την Αγορά, τους συνεργάτες και τους πελάτες μας. Γίνονται μάρτυρες της παρουσίας άλλων εταιριών και κυρίως γνώστες των αναγκών των πελατών μας. Από αυτούς η Εταιρία πρέπει να περιμένει πολλά ως προς την υποβολή σκέψεων και ιδεών που να αφορούν τη βελτίωση των προϊόντων ή των διαδικασιών. Η δημιουργία θεσπισμένου διαύλου ανατροφοδότησης θα είναι ευεργετική για την Εταιρία (αυτό μπορεί να επεκταθεί και στην έδρα). Η δικαιολογημένη λογική «τρέχα γύρευε ποιος θα με ακούσει από την Αθήνα» πρέπει να αντιστραφεί.

Η επόμενη δεκαετία κρύβει πολλές αλλαγές για τις ασφαλιστικές Εταιρίες (συγχωνεύσεις, εξαγορές, ψηφιοποίηση κα.). Υπό αυτή την προοπτική η Εταιρία μας οφείλει να βελτιώσει την εμπειρία του πελάτη από την «είσοδο» έως την «έξοδο» του. Δεδομένου ότι δεν έχει εξαλειφθεί ακόμα ο κίνδυνος πώλησης της Εταιρείας μας, θα πρέπει από τώρα τα καταστήματα να ενισχυθούν ώστε να διαδραματίζουν όλο και πιο αποφασιστικό ρόλο στην πορεία της Εταιρίας.

(Άλλες εταιρίες πανηγυρίζουν ότι άνοιξαν κατάστημα και η Εθνική τα παραμελεί. Βρείτε το λάθος)

ΥΓ: Τέλος, καλούμε τη Διοίκηση της Εταιρίας να πάρει την πρωτοβουλία και να εκκινήσει μια διαδικασία διαπραγμάτευσης σχετικά με την αγωγή του ΑΤΑΠΕ. Το θέμα απασχολεί πολλούς συναδέλφους και η χρυσή τομή πρέπει να βρεθεί εξωδικαστικά.