

# PUNKTY STYKU KLIENTA Z TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ

A

B

C

D

E

## EMOCJE KLIENTA

Jakie emocje chcemy wywołać u klienta?

- Zainteresowanie
- Radość
- Fascynację
- Złość

## DZIAŁANIE KLIENTA

- Jakie działania, które podejmie klient, wywołają u niego oczekiwane emocje? (opis, przykład, wizualizacja, plan działania)
- W jakim miejscu klient ma podjąć działania, które pozwolą mu „poczuć ubezpieczenie”? (online, offline, własny dom, przestrzeń publiczna)
- Jak bardzo te działania mają być dla niego angażujące i wymagające od niego?
- W jaki sposób klient będzie mógł podzielić się tym, czego doświadczył?

## PUNKTY STYKU

ZAINTERESOWANIE  
PRODUKTEM

ZAKUP  
OCHRONY  
UBEZPIECZENIOWEJ

OBSŁUGA

LIKWIDACJA  
SZKODY

ODNOWIENIE  
UMOWY

## DZIAŁANIA TOWARZYSTWA UBEZPIECZEŃ

- Które działania Ergo Hestii będzie kluczowe dla klienta i może pozwolić odczuć usługę/produkt w danym punkcie styku?
- Jakie zasoby są potrzebne do tego by zapewnić klientowi oczekiwane odczucie?
- Jakie działania zbudują świadomość klienta o propozycji Ergo Hestii?
- W jaki sposób zostaną one dostarczone klientowi?