

Lehdistötiedote
19.9.2005

Veritas Vahinkovakuutuksen uusi toimitusjohtaja Anders Nordman:

Asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista palvelua

Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajana syyskuun alussa aloittanut Anders Nordman korostaa henkilökohtaisen kanssakäymisen merkitystä asiakaspalvelussa.

Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajan Anders Nordmanin mielestä on tärkeää, että asiakas saa vakuutusta ottaessaan henkilökohtaista neuvontaa. Keskustelu asiakkaan kanssa selventää, mitä riskejä ja vakuutustarpeita hänellä on ja miten hänen kannattaa vakuuttaa itseään ja omaisuuttaan.

Suuret vakuutusyhtiöt ovat viime vuosina keskittyneet prosessien kehittämiseen ollakseen mahdollisimman tehokkaita. Pitkälle viedyt prosessit verottavat toisalta asiakkaan mahdollisuuksia saada henkilökohtaista palvelua.

Nordman pitää tärkeänä Veritaksen asiakaspalvelua ja sen edelleen kehittämistä. Samalla pienen toimijan pitäisi pystyä pitämään yllä kilpailukykyään ja olemaan tehokas.

"Oikean tasapainon löytäminen on haastavaa. Vakuutusyhtiömme paikallisissa konttoreissa asiakas saa tarvitsemaansa palvelua läheltä ja henkilökohtaisesti. Mutta asiakkaille, jotka mielummin asioivat vakuutusyhtiön kanssa puhelimitse, täytyy löytyä palveleva vaihtoehto. Kontaktikeskuksen rooli puhelinpalvelun tarjoajana on siten hyvin tärkeä. Uskon, että asiakkaat haluavat asioida yrityksissä, joiden palvelu on joustavaa", Nordman pohtii.

Nordmanin mielestä suomalaiset ottavat vakuutuksia liian usein pelkästään hinnan perusteella.

"Vakuutuksen hinnan lisäksi asiakkaiden olisi aiheellista vertailla eri vakuutusvaihtoehtojen kattavuutta ja sitä, mitä ne todella korvaavat", Nordman korostaa.

Kiinnostavat haasteet

Veritaksen tavoitteena on kehittää koko organisaatiotaan ja tehdä tiivistä yhteistyötä sekä Veritas-ryhmän sisällä että yhteistyökumppaneiden kanssa. Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajana Anders Nordman kokee olevansa mielenkiintoisella paikalla.

"Vastaan nyt koko yhtiön toiminnasta kun aikaisemmin vastasin eri liiketoiminta-alueista. Toivon, että pitkä vakuutusalan kokemukseni myötävaikuttaa koko ryhmän kehittämiseen", Nordman toteaa.

Antoisana Nordman pitää sitä, että Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajana hän tapaa jatkuvasti asiakkaita. Tapaamisissa nousee esiin asioita, joita asiakkaat toivovat Veritaksen tekevän tai kehittävän heidän tarpeisiinsa.

Työn vastapainoksi Anders Nordman harrastaa monenlaisia asioita: saaristoa, sulkapalloa, musiikkia, historiaa ja pitkiä hiihtomatkoja. Parasta vastapainoa abstrakteille ja pitkäkestoisille vakuutuksille on ruoan laittaminen nelilapsiselle perheelle.

"Ruoanlaiton tulokset näkyvät heti, joko iloisina tai nyrpeinä ilmeinä pöydän ääressä", Anders Nordman myhäilee.

Anders Nordman täyttää 50 vuotta 22.9. Hän juhlii merkkipäiväänsä vain perhepiirissä.

Lisätietoja

Veritas Vahinkovakuutus, toimitusjohtaja **Anders Nordman**, p. 045 657 6747

www.veritas.fi

Lähettiläjä/Valokuvatiedustelut

Veritas-ryhmä, viestintäpäällikkö **Gunilla Sjöberg**, p. 010 5501 722, 050 5870 450

Veritas on itsenäinen ja kotimainen vakuutusryhmä, johon kuuluvat Veritas Eläkevakuutus, Veritas Henkivakuutus, Veritas Vahinkovakuutus sekä Rahastotori. Veritaksella on pitkä kokemus vakuutustoiminnasta. Veritas perustettiin vuonna 1905 ja se viettää tänä vuonna 100-vuotisjuhlaansa. Veritaksella on kolmisenkymmentä konttoria ympäri maata.