

اعتمادسازی، چشم انداز صنعت بیمه در ۱۴۰۱

ناصرالدین اسلامی فرد مدیر روابط عمومی و امور بین الملل بیمه رازی، اعتماد را نقطه ثقل صنعت بیمه در بحران‌های فراگیر مانند کووید ۱۹ دانست و همچنین روابط عمومی را بازوی اجرایی این مهم دانست.

به گزارش سایت خبری پرسون، متن کامل یادداشت ناصرالدین اسلامی فرد مدیر روابط عمومی و امور بین الملل بیمه رازی به شرح زیر است:

صنعت بیمه به طور معمول اولین پاسخ‌دهنده مالی در شرایط بحران و آسیب اقتصادی است. کووید ۱۹ شرایط جدیدی را برای جامعه بشری رقم زده است. شرایطی که همراه با تغییرات سریع و تنش‌های شدید اقتصادی بوده است.

شرکت‌های بیمه در زمان بحران بیش از همه با چالش تغییرات تقاضا و خسارت‌های متفاوت مواجه بوده‌اند. به نظر می‌رسد اعتمادسازی در چنین شرایطی کلید واژه اصلی این صنعت است. تحقیقات ثابت کرده که شرکت‌هایی که اعتماد را در خط مقدم برنامه‌ریزی، استراتژی و هدف‌گذاری قرار داده‌اند و از این طریق اعتماد مشتریان، رگولاتورها، سرمایه‌گذاران، کانال فروش و کارمندان خود را جذب کرده‌اند، در زمینه ایجاد وفاداری و عملکرد مالی شرکت در میدان رقابت بهتر از رقبای خود ظاهر شده‌اند.

در نتیجه آنچه به عنوان چشم انداز صنعت بیمه در سال ۱۴۰۱ مهمترین دارایی شرکت‌ها به حساب می‌آید، اعتماد افرادی است که با شرکت در تعاملند.

نقش روابط عمومی در این دوره بیش از قبل مهم و حیاتی است، چرا که بازوی اجرای شرکت برای ایجاد اعتماد، این بخش در سازمان است. باید توجه کرد که تجارب اجرایی و مطالعات این عرصه نشان می‌دهد، بازنگری در استراتژی‌ها با توجه به تغییرات بنیادی در ترجیحات مشتری، امری ضروری است و چابکی عنصر لاینفک رویکرد مدیریتی در بخش روابط عمومی به حساب می‌آید.

روابط عمومی با ایجاد فضای رسانه‌ای و شفاف‌سازی، ایجاد بستری برای افزایش یا کاهش اعتماد به برند را ممکن می‌سازد. انتشار به موقع اخبار و پاسخگویی مناسب به مشتری و عموم جامعه یکی از مهم‌ترین رویکردهایی است که باید در دستور کار قرار بگیرد برای پیاده‌سازی این تفکر نیز بستر اینترنت و شبکه‌های اجتماعی با توجه به تسلط آن بر فضای ذهنی مشتری، پیشنهاد می‌گردد.

به طور خلاصه می‌توان گفت بهره‌برداری از بستر مجازی جهت ایجاد شفافیت و افزایش آگاهی مشتریان و عموم جامعه و پاسخگویی به نیازها و ابهامات امری اجتناب ناپذیر در اعتمادسازی به عنوان عنصر کلیدی و چشم انداز آتی است.