

ESTUDO DE CASO

Lançamento de Proteção Complementar Independente e Adesão ao Serviço

Como a Assurant contribuiu para que um varejista grande expandisse a Proteção e o Atendimento para Eletrônicos, Eletrodomésticos e Dispositivos Móveis



O DESAFIO

Um dos maiores varejistas da França queria oferecer um produto de proteção independente que complementasse seu programa de serviços de assinatura escalonados. Ao mesmo tempo, o varejista identificou uma oportunidade de expandir sua estratégia de serviços e reparos para centenas de lojas em todo o país.

Varejistas reconheceram que atrair os consumidores às lojas para reparos e retiradas de produtos oferecia uma nova oportunidade para os consumidores optarem por programas de proteção. No entanto, os funcionários do varejista estavam enfrentando dificuldades para colocar essa ideia em prática. E, mesmo que conseguissem implementar sua estratégia, o varejista precisava aumentar as taxas de reparo em diferentes categorias de produtos para conseguir ampliar com sucesso a receita dessa divisão.

OS OBJETIVOS

Criar estratégias complementares para proteção independente e planos de serviços de assinatura em diferentes níveis.

Atrair consumidores às lojas para reparos e retiradas de produtos, ao mesmo tempo que capacitamos os funcionários para oferecer e vender produtos de proteção.

Aumentar a receita de serviços, melhorando as taxas de reparo.

À medida que as taxas de reparo melhoraram, utilizar dispositivos reconicionados para ganhar espaço na economia circular.

Nossa ABORDAGEM

Nossa experiência global na gestão de soluções de proteção e serviços para varejistas nos permitiu:

- Lançamento de uma solução de proteção independente com o objetivo de proteger todos os dispositivos domésticos (exceto smartphones) contra roubo, quebra, danos causados pela água e outros danos acidentais. Essa solução complementa o programa de fidelidade do varejista, que atualmente está focado em serviços de manutenção e reparo.
- Realização de aproximadamente 50 sessões mensais de treinamento e suporte, nas quais os especialistas em otimização de vendas da Assurant atuam diretamente com as equipes das lojas para melhorar tanto o volume quanto a qualidade das vendas.
- Desenvolvimento de uma nova oferta de recompra que permite aos consumidores devolver aparelhos eletrônicos e dispositivos móveis com cobertura de até 70% do valor original no primeiro ano ou 35% no segundo ano. Essa iniciativa incentiva o cliente original a adquirir um novo produto de maior valor, enquanto oferece ao varejista a oportunidade de recondicionar e revender o dispositivo usado para um novo proprietário por meio de nossa plataforma automatizada.

Os RESULTADOS

Nossas soluções padrão de reparo alcançam resultados notáveis:

