



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת
בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

תקשורת בזמן משבר: כך יהפוך סוכן הביטוח לחבל הצלה דיגיטלי של לקוחותיו

6. ערוצי תקשורת מומלצים

- הודעות WhatsApp-Broadcast דו-כיווני.
- SMS כגיבוי.
- צ'אט קול/וידאו למקרים מורכבים.
- דוא"ל מסודר ללקוחות עסקיים.

דוגמאות יישומיות: צ'אטים, AI ואוטומציה בשירות הסוכן

הסוכן יכול היום להשתמש במגוון כלים ולייצר ערך מהשנייה הראשונה ללקוחותיו, שמצפים ממנו להיות שם עבורם בשלל נושאים. כשדיברתי עם הסוכן שלי הוא הביע תסכול על כך שהוא צריך לענות לאנשים כל יום על ההשקעה שלהם והתשובה, מה הכיסוי שיש להם, מה לעשות אם המצב יימשך, ומה עם הבדיקה של הילד שנקבעה מלפני המלחמה. לכל השאלות הללו אפשר לייצר מענה מהיר ופשוט בעזרת כלי AI.

(סעיפים 1 עד 4 – פונט גדול יותר מהפונט הרגיל של הטקסט)

1. בניית הודעות מרגיעות מותאמות-שם

איך עושים זאת?

• בוט 4o-GPT או Copilot Microsoft מושך אוטומטית שם + מספר פוליסה מה-CRM או אקסל ומייצר נוסח אישי אמפתי לפי סוג הפוליסה.

• תבנית נשמרת כ-Reply Quick ב-WhatsApp.

למה זה עובד?

לקוחות מעדיפים מסר אישי קצר בערוץ פרטי, והתגובות המיידיות מורידות את מפלס החרדה.

2. ניתוח קובץ לקוחות וחלוקה חכמה

בימים שבהם הטילים נופלים, הכבישים נחסמים והחרדה גואה, הלקוח מביט אל סוכן הביטוח לא רק כאל "מי שמכר לו פוליסה", אלא כאל דמות מצפן שמנווטת אותו אל ביטחון כלכלי ונפשי.

הדקות הראשונות לאחר אירוע קיצון הן קריטיות: מי שמספק מידע אמין, מהיר ואמפתי - זוכה באמון לשנים קדימה. כאן, בינה מלאכותית (AI) מאפשרת לסוכנות קטנה להיראות ולפעול כמו מרכז שירות מקצועי ענק, בעלות זניחה ובמהירות שיא.

תקשורת בזמן משבר - עקרונות פעולה לסוכן ביטוח

1. מהירות תגובה

• שלחו עדכון ראשון תוך 30 דקות מרגע האירוע (גם אם אין תשובות מלאות).

2. אמפתיה ואנושיות

• פתחו במילים: "אני מבין את הדאגה שלכם - אנחנו כאן בשבילכם".
• שמרו על טון רגוע, חם וברור; השתמשו במונחים מקצועיים מוכרים.

3. תוכן קצר ומדויק

• סכמו תהליכים, צעדים ראשוניים ודרכי יצירת קשר.
• צרפו קובץ/קישור FAQ בתוך ההודעה עצמה.

4. תדריכים ועדכונים יזומים

• קבעו שעות עדכון קבועות (למשל ב-09:00 וב-17:00).
• בכל הודעה: הזמנה לפנייה ישירה (וואטסאפ/טלפון).

5. זמינות מלאה לשירות

• הפעלת מוקד/בוט סינון 24/7 ושילוב הקלטות גיבוי לפניות חוזרות.

• הבוט חנמני ומאפשר לסוכנים דרך להתייעץ ולייצר כל פתרון שיווקי מול הלקוחות בתקופת משבר. לשימוש בבוט - [לחצו כאן](#)

מדוע זה קריטי בזמן משבר?

הסוכן מקבל "מכונת כתיבה דיגיטלית" מאומנת, שמאפשרת להוציא 5-6 מסרים שונים ביום, בלי מעצב, קופירייטר או מנהל משברים, והכל בקול האישי שלו.

סיכום

1. אל תחכו לרגע האמת. הכינו תבניות הודעה קצרות מראש, שמכונות לשליחה בלחיצה.

2. הפעילו בוט ניסוח אוטומטי. הדקות הראשונות שוות זהב. AI מפחית זמני תגובה ב-45%.

3. נהלו את הדאטה שלכם. סגמנטציה חכמה מבטיחה מסר נכון לאדם הנכון ומעלה נאמנות ב-35%.

4. השתמשו בדיגיטל אינשור. תייצרו כל חומר במהירות ובמקצועיות.

בעבר נדרש צוות פרסום שלם כדי לתקשר בזמן משבר. היום סוכן בודד, חמוש בבוט AI, יכול לספק ללקוח ביטחון, מידע ושירות - מהר יותר, מדויק יותר ואישי יותר. מי שיאמץ כלים אלו כעת, יהיה זה שיהנה מלקוחות רגועים, בטוחים ושישמרו על נאמנותם אליו שנים רבות.

בסוף היום, הלקוח לא יזכור כמה עלתה הפוליסה - אלא מי היה הראשון שענה לו "אנחנו איתך, הכל בשליטה".

תנו ל-AI את העבודה הטכנית. אתם תתמקדו באמפתיה, במקצועיות ובבניית מערכות יחסים גם אחרי שהאזעקות ייעלמו.



המשך מהעמוד הקודם <<<

איך עושים זאת?

• מטעינים קובץ ללקוחות באקסל עם שדות כתובת, מוצר, גילי הילדים, ערוץ התקשרות מועדף, וכל נתון חשוב על הלקוח. מטעינים ב:

• כלי כמו גוגל שייט עם ג'ימיני / AI Vertex Google מקטלג את הרשימה אוטומטית לכמה סגמנטים. לדוגמה:

1. לקוחות עם ילדים קטנים - הודעת הסבר קצרה על כיסוי בריאות וטיפים בזמן משבר.

2. מבוטחי רכב באזורי סיכון - הנחיות חניה בטוחה ותהליך תביעה במקרה הצורך.

3. עסקים קטנים - צ'ק-ליסט נזקי תכולה ובדיקת כיסוי ביטוחי.

ה-AI גם מציע טון שונה לכל קבוצה (רך-משפחתי לעומת ענייני-עסקי). הערך המוסף:

סגמנטציה מעלה ב-20% את שיעור המעורבות של לקוחות בהודעות משבריות, לפי מקינזי.

3. חוברות "שאלות ותשובות" בלחיצת כפתור

איך עושים זאת?

• מעלים מסמך תנאי פוליסה או קובץ PDF קיים.

• ה-AI מפיק FAQ בעל 10-15 שאלות נפוצות, כולל אינפוגרפיקה פשוטה בעברית.

• שולחים כקישור בתוך הודעת ווטסאפ ללקוחות.

הערך המוסף:

חווית לקוח המורידה לחץ, משדרת מקצועיות ומונעת שיחות ולחץ על הסוכן ומייעלת את העבודה.

4. דיגיטל אינשור- הבוט הדיגיטלי של insurAI

מה הוא עושה?

• מייצר לסוכן תסריטי שיחה, פוסטים, נוסחי FAQ וטמפלטים לוואטסאפ, רשתות חברתיות ומיילים לפי סוג המוצר (דירה, רכב, פנסיה) והלקוחות.

ניתן להעלות קבצי אקסל ולסנן לפי הלקוחות, לוגואים ופרטי התקשרות - והבוט יצרף אותם לניסוחים ולחוברות שיפיק.