

SUMMARY

STRATEGI KOMUNIKASI AGEN MIRACLE AGENCY DALAM MENANGANI KLAIM NASABAH PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE, Ltd

Created by EFFENDI SUCIPTO

Subject : STRATEGI KOMUNIKASI, KELUHAN, ASURANSI
Subject Alt : COMMUNICATION STRATEGY, COMPLAINT, INSURANCE
Keyword : NASABAH

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis klaim asuransi Prudential, strategi komunikasi dalam menangani keluhan, dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, produk yang dapat diklaim pada asuransi Prudential adalah Manfaat dasar dan manfaat tambahan. Manfaat dasar terdiri dari dua yaitu PIA (Pru Investment Account) dan PAA (Pru Assurance Account) dan manfaat tambahan yang terdiri dari Prumed, Pru Hospital & surgical, Crisis cover, Payor, Waiver, Total & permanent disability dan Pru personal accident death & disablement. Strategi yang diterapkan dalam menangani klaim langsung adalah strategi layanan, strategi produk, dan strategi relasi. Sedangkan untuk klaim tidak langsung adalah strategi kompromi, strategi layanan, strategi produk dan strategi relasi. Strategi diatas dipilih oleh agen miracle agency karena dengan menggunakan strategi tersebut permasalahan klaim yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan nasabah pun merasa puas atas penanganan keluhan yang ia terima.

Berdasarkan hasil penelitian, maka pihak Miracle Agency PT Prudential Life Assurance perlu mempertahankan strategi yang ada yaitu strategi layanan, strategi produk, strategi kompromi dan strategi relasi, dapat mendengarkan dengan baik setiap keluhan nasabah dan memberikan empati terhadap keluhan yang disampaikan.

Date Create : 23/07/2013
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-200952076
Collection : 200952076
Source : Undergraduate Theses Of Public Relation
Relation Collection Universitas Esa Unggul
COverage : Civitas Akademika Unversitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor