

## Pressemeddelelse

28. marts 2014

### Tryg tilbyder kundeservice på tyrkisk og urdu

**Nu kan Trygs kunder modtage vejledning om deres forsikringsforhold på seks forskellige sprog. Udover dansk tilbyder Trygs kundeservice fremover telefonsamtaler på tyrkisk, urdu, tysk, svensk og engelsk. Tiltaget begyndte som et initiativ hos medarbejderne.**

Forhold om forsikring kan sommetider være vanskelige at forklare og forstå. Men det er nu engang lettest, når det foregår på ens eget sprog. Derfor har Trygs medarbejdere i kundeservice gennem længere tid tilbudt at vejlede kunderne på deres modersmål, når muligheden byder sig. De foreløbige erfaringer har vist, at både kunderne og Tryg har stor glæde af den styrkede dialog. Derfor gøres ordningen nu permanent.

Tryg har systematiseret kundekontakten til at omfatte fem ekstra sprog ud over dansk. På Trygs hjemmeside kan kunderne nu frit vælge, om de vil ringes op på dansk, tyrkisk, urdu, tysk, svensk eller engelsk.

#### **Resultat af mangfoldighed i rekrutteringen**

Tryg lover at ringe tilbage inden for to arbejdsdage, hvis kunderne vælger et af de fem nye sprog. Det kræver både en vis bemanning og kompetente og fleksible medarbejdere.

- Når vi kan sætte den flersprogede kundeservice i system på denne måde, så skyldes det jo, at vi i Tryg arbejder aktivt med at rekruttere medarbejdere med anden etnisk baggrund. Og så selvfølgelig at vi har dygtige medarbejdere, der rent faktisk formår at formidle forsikring på flere sprog, siger Birgitte Kofod Olsen, der er CSR-chef i Tryg.

#### **Mød Fadime og Serpil**

Fadime og Serpil er to af de rutinerede kundeservicemedarbejdere hos Tryg, som allerede har gode erfaringer med at hjælpe kunderne på andre sprog end dansk og gerne gør det flere gange dagligt.

Forsikringsrådgiver Fadime Metin fortæller:

- Jeg oplever tit, at jeg kan give kunderne en god oplevelse, fordi jeg både taler dansk og tyrkisk. Jeg kan huske en dag, hvor jeg får en frustreret kunde i telefonen. Han har et tyrkisk navn, så da det viser sig, at han ikke er stærk på dansk, tilbyder jeg, at vi kan fortsætte på tyrkisk. Det bliver han glad for, og vi begynder at gennemgå hans forsikringer. På grund af sprogbarrieren er han slet ikke klar over mange af de dækninger og fordele, hans forsikringer giver ham. Vi gennemgår alt fra punkt til punkt, og det ender med, at han er rigtig glad for Tryg og beholder alle sine forsikringer hos os. Han har også fortalt mange andre om den tyrkiske service, og det har givet os en del nye kunder.

Forsikringsrådgiver Serpil Ciftci fortæller:

- Da jeg både taler tyrkisk, kurdisk og engelsk, oplever jeg tit, at kollegerne sender kunder videre, som de fornemmer, vil få en bedre oplevelse på deres modersmål. En dag taler en af mine kolleger med en tyrkisk mand, som spørger til vores bilforsikring. Manden synes, at prisen er for høj, men min kollega giver mig alligevel mandens telefonnummer, for hun synes ikke, at hun fik forklaret forsikringen godt nok. Jeg ringer til manden på tyrkisk og spørger, om han ved, hvad bilforsikringen indeholder, og hvad den dækker. Han bliver positivt overrasket og spørger selv ind til villaforsikring og ulykkes- og rejseforsikring til familien. Samtalen ender med, at han tegner samtlige sine forsikringer hos Tryg.

Læs mere om mangfoldighed i Tryg, og om hvordan medarbejdere med anden etnisk baggrund er med til at skabe tryghed og værdi for vores kunder:

[http://www.tryg.dk/media/Mangfoldighedsscharter\\_75-27580.pdf](http://www.tryg.dk/media/Mangfoldighedsscharter_75-27580.pdf)

Trygs kundeservice har medarbejdere fra 41 forskellige nationaliteter, og 4% af Trygs medarbejdere har en ikke-vestlig baggrund.

---

Pressekontakter:

Pressetalsmand Anders Stougaard, mobil: 41862622

email: [anders.stougaard@tryg.dk](mailto:anders.stougaard@tryg.dk)

Kommunikationschef Kasper Riis, mobil: 41866834

email: [kasper.riis@tryg.dk](mailto:kasper.riis@tryg.dk)

#### **Om Tryg**

*"Det handler om at være tryg". Det betyder, at vi arbejder for at skabe tryghed og værdi for vores kunder, medarbejdere og aktionærer. I 2013 sikrede vores 3.700 medarbejdere tryghed for flere end 2.7 millioner kunder. Tryg indgår i C20-indekset på Nasdaq OMX København. Se også [www.tryg.com](http://www.tryg.com), [www.facebook.com/trygdanmark](http://www.facebook.com/trygdanmark), [www.youtube.com/TrygDanmark](http://www.youtube.com/TrygDanmark), [www.twitter.com/TrygDK](http://www.twitter.com/TrygDK) og [www.flickr.com/tryg](http://www.flickr.com/tryg).*