

CSS Private Assistance.

Die Top-Antwort auf medizinische Fragen.

Aufgabenstellung

Private Assistance ist ein persönlicher Betreuungsservice der CSS. Quasi eine rechte Hand, die Hilfestellungen leistet, wenn es um medizinische Fragen und Alltagsunterstützung im Krankheitsfall geht. Ziel des Mailings war, 2% Beratungsgespräche auszulösen.

Lösung

Mit deren konkreten Fragen stellten wir verschiedene Zielgruppensegmente ins Zentrum unseres Mailings. In allen Fällen findet Private Assistance die passende Antwort.

Ergebnis

Bereits das Mailing erzielte 1% Rücklauf – also der Wunsch nach einem Beratungsgespräch. Weitere 10% erzielte das telefonische Nachfassen der CSS. Dabei zeigte sich, dass sich die Kunden ausserordentlich gut an das Mailing erinnern konnten.

«Wer betreut und begleitet mich bei meiner medizinischen Behandlung?»

Antwort:
Private Assistance.

Fragen, Fragen, Fragen.

«Zu welchem Spezialisten soll ich gehen?» «In welchem Spital soll ich mich behandeln lassen?» «Und wer kümmert sich dann um meine Katzen?» Solche und ähnliche Fragen können rund um eine medizinische Behandlung auftauchen. Doch die wichtigste Frage lautet: **Wer kann Ihre Fragen beantworten?**

Die Antwort.

Genau dafür ist **Private Assistance** da. **Private Assistance** ist Ihr individueller Beratungsservice, der Ihnen effiziente und verlässliche Rundum-Betreuung vor, während und nach einer Behandlung bietet.

Praktische Unterstützungsleistungen.

Auch wenn Sie eine Zeit lang hospitalisiert sind – das Leben geht weiter. Ihre Kinder müssen zur Schule, Ihre Haustiere brauchen Futter, das Haus muss in Schuss gehalten werden. Ihr **Premium-Betreuer** organisiert das für Sie.

Wichtig!
Von **Private Assistance** profitieren Versicherte, die sowohl die **Ambulant-** als auch die **Spitalversicherung myFlex Premium** abgeschlossen haben.

«Mir steht ein Spitalaufenthalt bevor, mein Mann ist geschäftlich längere Zeit im Ausland. Wer betreut meine Kinder?»

Antwort:
Nach sorgfältiger Absprache mit Ihnen organisiert der **Premium-Betreuer** einen professionellen **Kinderhutedienst**.

«Nach einem komplizierten Bruch ist mein Fussgelenk schlecht verheilt. Welcher Facharzt ist für solche Fälle spezialisiert?»

Antwort:
Der medizinische Coach verfügt über ein Netzwerk ausgewiesener Spezialisten. Er kann Sie kompetent beraten und einen geeigneten Spezialisten vermitteln.

«Wie geht es nach meiner Rückenoperation weiter? Welche Reha ist für mich die beste? Wo kann ich überhaupt hingehen?»

Antwort:
Der medizinische Coach organisiert für Sie einen effizienten Zugang zu einer geeigneten Rehabilitationsklinik.

Ein schneller Überblick auf exemplarische Fragen.

CSS Versicherung
Unternehmen der CSS Gruppe
Agentur Sursee
Höfengasse 2
6210 Sursee
Telefon 058 277 23 01
Telefax 058 277 24 02
info.sursee@css.ch
www.css.ch

Frau Heidi Muster
Musterstrasse 99
9999 Musterort

Sursee, 6. Januar 2016

Sie haben Fragen – Private Assistance hat die Antworten

Betreff: versicherte Personen: Musterfrau Muster, Kunden-Nr. 999 999 999

Sehr geehrte Frau Muster

Welches ist das richtige Spital für mich? Zu welchem Spezialisten soll ich gehen? Ist ein operativer Eingriff nötig? Lauter Fragen, die eine medizinische Behandlung mit sich bringt.

Für Ihre Gesundheit ist es entscheidend, dass Sie auf Ihre Fragen kompetente Antworten bekommen. Genau darum kümmert sich **Private Assistance**, Ihr ganz persönlicher **Beratungs- und Betreuungsservice**.

Die eigene Gesundheit ist das Wichtigste im Leben. Deshalb: Nutzen Sie die vielen Vorteile von **Private Assistance**. Um mehr über unseren neuen Premium-Service zu erfahren, senden Sie einfach die **ausgefüllte Antwortkarte** an uns zurück. Für ein **Beratungsgespräch** nehmen wir uns gerne Zeit für Sie.

Freundliche Grüsse
CSS Versicherung

Bruno Schmid
Leiter Marktgemeinde Mitte
Mitglied der Direktion

Marco Lepolito
Leiter Markt- und Kundenmanagement
Mitglied der Direktion

PS: Jetzt **Ambulant- und Spitalversicherung myFlex** auf Version **«Premium»** wechseln und automatisch von **Private Assistance** profitieren.

Beiblätter für Zusatzversicherungen (VVG), CSS Versicherung AG
Anschreiben, adressieren und ab in den Postkasten

Antwortkarte

☒ Ja, ich möchte mehr zum Premium-Service **Private Assistance** erfahren.
☐ Ich wünsche eine unverbindliche persönliche Beratung. Sie erreichen mich von _____ bis _____ Uhr unter Telefon _____

Bitte Daten ergänzen oder gegebenenfalls korrigieren:

☐ Frau ☐ Herr

Vorname _____
Name _____
Rundennummer 999 99 999
Strasse/Nr. _____
PLZ/Ort 9999 Musterort
Telefon _____
E-Mail _____

CSS Versicherung

css.ch

Private Assistance

Private Assistance ist Ihr ganz persönlicher Beratungs- und Betreuungsservice. Er steht Ihnen effizient, kompetent und zuverlässig zur Verfügung und begleitet Sie durch Ihren gesamten Krankheitsprozess – von der Diagnose bis zur Rehabilitation. Sie erhalten einen Service auf höchster Qualität – bestehend aus den besten Fachkräften und dem besten Know-how.

Private Assistance

Premium-Betreuer – Ihre direkte Ansprechperson für alle Fälle:

Wenden Sie Fragen, persönliche Anliegen, Beschwerden, medizinische Behandlung oder sind um Ihre Gesundheit – für Ihr Wohlbefinden ist ganz für Sie da.

Schicken Sie uns **• SIEBELTÜBCHEN**

Rufen Sie uns an: 058 277 23 01 (Mo-Fr 9-18 Uhr)
058 277 23 02

Im Premium-Service ist auch eine persönliche Begleitung. Es besteht aus drei Teilen und organisiert alles für Sie.

Medizinischer Coach

Visuelle und inhaltliche Anknüpfung an Landingpage.

Info-Grafik macht Service-Leistung schnell erfassbar.

So funktioniert Private Assistance.

