

AXA Partners lanza 'Real Life Stories', una serie de vídeos creados a partir de testimonios de clientes

[Multimedia](#)

En esta serie, se destaca la labor de asistencia de los agentes de la compañía. Se muestra cómo ayudan a los clientes en momentos delicados, mientras gestionan una red internacional de profesionales y proveedores para asistirlos. El primer episodio transcurre en España y presenta a protagonistas reales para quienes AXA Partners encuentra una solución en tiempo récord

Cada día, en todo el mundo, los agentes de AXA Partners atienden 80.000 llamadas relacionadas con personas que buscan ayuda, tanto en situaciones simples- por ejemplo, un cambio de neumáticos-, como en otras más complejas y urgentes, ya sea en casa o durante un viaje.

Una realidad que AXA Partners, uno de los líderes mundiales en servicios de asistencia, seguros de viaje y protección del crédito y estilo de vida, quiere compartir a través de una serie de vídeos creados a partir de testimonios de clientes: 'Real Life Stories'.

Por primera vez, AXA Partners reconstruye situaciones reales con el testimonio directo de sus clientes. En esta serie, los protagonistas son los agentes de la compañía y se destaca su labor de asistencia. Se muestra cómo, mientras escuchan y asisten a los clientes en momentos delicados, gestionan de manera eficaz y a distancia una red internacional de profesionales y proveedores para ayudar y proteger a los clientes en cualquier momento y en cualquier lugar.

La campaña está disponible en las plataformas digitales de la compañía. El primer episodio, producido y dirigido por David le Glanic, de la agencia Elephant, transcurre en España y presenta a protagonistas reales a quienes AXA Partners ayuda durante una situación difícil.

Cuenta la historia de unos padres que se dirigen al aeropuerto para recoger a su hija de 7 años, Sofía, que regresa sola de Honduras tras seis meses allí. El coche de los padres se avería en la autopista a más de una hora del aeropuerto, lo que provoca una situación de estrés y preocupación por miedo a no llegar a tiempo a recoger a su hija. La historia narra cómo los equipos operativos de AXA Partners, en colaboración con su red de especialistas en asistencia, encuentran rápidamente una solución segura en un tiempo récord, para que la familia se pueda reencontrar. El vídeo muestra la colaboración entre uno de los agentes y la red de profesionales del automóvil. Con mucho suspense, el episodio sumerge en el recorrido de los padres y rinde homenaje a la dedicación del agente que se

encargó de la familia.

Es posible ver la historia completa en el siguiente enlace: <https://youtu.be/0gShhDMhqkE> (Youtube)

"La seguridad y el bienestar de nuestros clientes es nuestra principal prioridad. Los acompañamos en momentos clave con empatía y demostrando nuestra experiencia, como se ve en este episodio. En 2022, nuestros expertos gestionaron más de 11 millones de casos de asistencia. De hecho, 3 de cada 4 empleados de AXA Partners están en contacto directo con los clientes. Me enorgullece formar parte de los equipos que llevan a cabo nuestro objetivo: "Actuar por el progreso humano protegiendo lo que importa", explica Maite Trujillo, CEO de AXA Partners en España.

Los padres relatan: "Todo iba bien hasta que, a unos 100 kilómetros del aeropuerto, el coche se averió. Fue un momento de pánico total. El avión en el que venía nuestra hija iba a aterrizar y ella se encontraría sola si no podíamos llegar a tiempo al aeropuerto. No sabíamos qué hacer, hasta que se nos ocurrió contactar con nuestra compañía de asistencia. Estábamos nerviosos y desesperados porque sabíamos que cada minuto contaba. Los agentes de AXA Partners nos tranquilizaron y actuaron con eficacia. Uno de ellos se ocupó de nosotros como si se tratase de algo personal. Queremos dar las gracias a todos los que se implicaron para ayudarnos. Quedamos gratamente sorprendidos por la ayuda que recibimos... ¡y al final pudimos llegar al aeropuerto justo a tiempo para abrazar a nuestra hija!".

Andreas Friedrich, director de Operaciones de AXA Partners en España, afirma: "Durante los casi 60 años que llevamos ofreciendo asistencia en carretera, hemos proporcionado una amplia gama de soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes. Gracias al esfuerzo conjunto de nuestros agentes de asistencia, de una amplia red de 16 .000 profesionales de la automoción en todo el mundo y de nuestras soluciones innovadoras digitales, hemos ayudado a nuestros clientes 24/7, a veces en las condiciones más complicadas. Me enorgullece demostrar, a través de este testimonio, el impacto que todo ello produce en la vida de las personas".

Habrán más episodios en 2024 en los que se verá reflejada la misión de AXA Partners: "AXA Partners actúa en favor del progreso humano combinando la pasión con la experiencia avanzada para proteger lo que importa cuando importa".

La campaña de vídeos está disponible con subtítulos en inglés, francés y español. Las fotos de la campaña están disponibles previa solicitud.

Más información: <https://www.axapartners.es/es/blog/1er-episodio-real-life-stories-webserie-asistencia-en-carretera>
